

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO ESPECIALIZACIÓN EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

---

**Tema: "FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO"**

---

Trabajo de Investigación  
Previa la obtención del Título de  
**ESPECIALISTA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN**

**Autor:** Dra. Mg. Miriam Jacqueline Aponte Mayorga

**Director:** Ing. Mg. Saúl Eduardo Cruz Tobar

Ambato- Ecuador

2011

## Al Consejo de Posgrado de la UTA.

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: **“Formación de usuarios en el uso de servicios de la biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato”**, presentada por: Miriam Jacqueline Aponte Mayorga y conformada por: Ing. Mg. Pedro Sánchez Cobo, Ing. Mg. Guillermo Poveda Proaño, Ing. Mg. Oswaldo Paredes Ochoa, Miembros del Tribunal; Ing. Mg. Eduardo Cruz Tobar, Director del trabajo de investigación y presidido por el Ing. Mg. Juan Garcés Chavéz, Presidente del Tribunal; Ing. Mg. Juan Garcés Chávez Director del CEPOS – UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
Ing. Mg. Juan Garcés Chávez  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

-----  
Ing. Mg. Juan Garcés Chávez.  
DIRECTOR DEL CEPOS

-----  
Ing. Mg. Eduardo Cruz Tobar  
DIRECTOR DE TESIS

-----  
Ing. Mg. Pedro Sánchez Cobo  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

-----  
Ing. Mg. Guillermo Poveda Proaño  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

-----  
Ing. Mg. Oswaldo Paredes Ochoa  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema **“Formación de usuarios en el uso de servicios de la biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato”**, corresponde exclusivamente a Miriam Jacqueline Aponte Mayorga, Autora y Eduardo Cruz Tobar, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
Dra. Mg. Miriam Aponte Mayorga  
AUTORA

-----  
Ing. Mg. Eduardo Cruz Tobar  
DIRECTOR

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

.....  
Dra. Mg. Miriam Jacqueline Aponte Mayorga

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de Ambato y por su intermedio al Centro de Estudios de Posgrados, que me brindó la oportunidad de prepararme profesionalmente en mi campo ocupacional.

Al Ing. Mg. Eduardo Cruz, Director de mi trabajo de Investigación, y al Ing. Mg. Luis Velásquez Ex-Director del Centro de Estudios de Posgrado, por el apoyo incondicional para el desarrollo y culminación de este trabajo.

A todos los profesionales que actuaron como Tutores de los diferentes eventos en esta especialización.

La autora

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la fortaleza y voluntad de alcanzar nuevas metas, guiando y bendiciendo cada uno de mis pasos.

A mis Padres Manuel y Mercedes, ejemplos inigualables de amor, humildad, esfuerzo, bondad, honestidad; por ser mi motivación diaria para luchar por mis sueños, por apoyarme espiritual, moral y económicamente.

A mi hija Osmara Betsabé, que con su inocencia e infinita ternura ilumina mi vida.

A mis compañeros que a lo largo de la especialización me han demostrado una amistad verdadera, compartiendo aventuras y alegrías que vivirán eternamente en lo más profundo de mi corazón.

*Miriam*

<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>PAG</b>
 <b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Aprobación del Tribunal de Grado.....	i
Autoría de la Investigación.....	ii
Derechos de Autor.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Índice General.....	vi
Resumen.....	xiii
 <b>CAPÍTULO 1:</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.1. TEMA.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.2. Análisis Crítico.....	3
1.2.3. Prognosis.....	4
1.2.4. Formulación del problema.....	6
1.2.5. Delimitación.....	6
1.2.5.1. Conceptual.....	6
1.2.5.2. Espacial / Ubicación Geográfica.....	6
1.2.5.3. Temporal.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	7

1.4.	OBJETIVOS.....	8
1.4.1	General.....	8
1.4.2.	Específicos.....	8

## **CAPÍTULO 2:**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	10
2.2.	ENFOQUE TEÓRICO.....	11
2.2.1.	Fundamentación Filosófica.....	11
2.2.2.	Fundamentación Ontológica.....	12
2.2.3.	Fundamentación Epistemológica.....	12
2.2.4.	Fundamentación Axiológica.....	12
2.2.5.	Fundamentación Sociológica.....	12
2.3.	CATEGORIAS FUNDAMENTALES .....	13
2.3.1.	Biblioteca.....	13
2.3.1.1.	Concepto.....	13
2.3.1.2.	Funciones.....	15
2.3.1.3.	Clasificación.....	16
2.3.1.3.1	Clasificación Tradicional.....	16
2.3.1.3.2.	Clasificación IFLA .....	18
2.3.2.	Biblioteca universitaria.....	19
2.3.2.1.	Concepto.....	19
2.3.2.2.	Funciones.....	19



2.3.2.3. Objetivos .....	20
2.3.2.4. Bases jurídicas y administrativas.....	21
2.3.2.5. Organización y estructura.....	21
2.3.2.6. Fondo Bibliográfico.....	22
2.3.2.7. Personal.....	23
2.3.2.8. Espacio y Equipamiento.....	24
2.3.2.9. Servicios de Información.....	25
2.3.2.9.1. Acceso a la información.....	25
2.3.2.9.2. Acceso al Documento.....	26
2.3.2.9.2.1. Acceso a las propias colecciones .....	26
2.3.2.9.2.2. Acceso a colecciones externas.....	27
2.3.2.9.3. Formación de Usuarios.....	27
2.3.2.9.3.1. Contexto.....	27
2.3.2.9.3.2. Porqué es necesario formar a los usuarios.....	29
2.3.2.9.3.3. Tipos de usuarios.....	30
2.3.2.9.3.4. Dificultades de los usuarios .....	31
2.3.2.9.3.5. Rol del usuario.....	33
2.3.2.9.6. Rol del bibliotecario .....	33
2.3.3. Programas de Formación de Usuarios.....	35
2.3.3.1. Niveles de formación.....	36
2.3.3.1.1 Básico o inicial.....	36
2.3.3.1.2 Intermedio.....	36
2.3.3.1.3. Avanzado.....	36

2.3.3.2. Modalidad.....	36
2.3.3.2.1. Modelos Colectivos.....	37
2.3.3.2.2. Modelos Individuales.....	37
2.3.3.3. Los destinatarios .....	37
2.3.3.4. Los programas de formación.....	38

### **CAPÍTULO 3:**

#### **METODOLOGÍA**

3.1. ENFOQUE.....	39
3.2. MODALIDAD.....	39
3.3. NIVEL.....	39
3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	40
3.4.1. Recopilación de información bibliográfica.....	40
3.4.1.1. Fuentes.....	40
3.4.1.2. Análisis DAFO.....	41
3.4.1.3. Diseño de la propuesta.....	42

### **CAPÍTULO 4:**

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>
--------------------------	-----------

### **CAPÍTULO 5:**

<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
-----------------------------	-----------

## **CAPÍTULO 6:**

### **PROPUESTA**

6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	45
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	45
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	46
6.4. OBJETIVOS.....	49
6.4.1. General.....	49
6.4.2. Específicos.....	49
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	49
6.5.1. Aspectos técnicos.....	50
6.5.2. Aspectos económicos.....	50
6.5.3. Aspectos legales.....	50
6.5.4. Aspectos políticos.....	50
6.6. FUNDAMENTACIÓN.....	50
6.6.1. Elaboración del Programa de Formación de Usuarios.....	50
6.6.1.1. Contextualización.....	
6.6.1.2. Aspectos Organizativos.....	51
6.6.1.3. Selección de contenidos .....	52
6.6.1.4. Selección de metodologías de enseñanza.....	53
6.6.1.5. Selección de recursos didácticos.....	54
6.6.2. Actividades de Formación para usuarios presenciales.....	55
6.6.2.1. Mejorar la señalización de la biblioteca y hojas sueltas explicativas del uso de servicios de la biblioteca. ....	55
6.6.2.2. Curso de formación en el manejo de OPAC.....	56

6.6.2.3. Ayuda informal en el manejo del OPAC.....	56
6.6.2.4. Visitas guiadas semanales .....	56
6.6.2.5. Visitas guiadas para grupo.....	56
6.6.2.6. Acercamiento de la biblioteca a nuevos grupos de usuarios.....	57
6.6.3. Formación de usuarios en la web.....	57
6.6.4. Descripción de la propuesta.....	59
6.6.4.1. Análisis de la situación de partida.....	59
6.6.4.2 Actividades para la implementación del programa de formación de usuarios.....	59
6.6.4.2.1. Señalización.....	59
6.6.4.2.2. Orientación (charlas, visitas guiadas).....	63
6.6.4.2.3. Sesiones Formativas .....	63
6.6.4.2.3.1. Cursos de Formación de usuarios presenciales.....	64
6.6.4.2.3.2. Sesiones formativas bajo demanda.....	64
6.6.4.2.3.3. Formación en línea.....	65
6.6.4.2.3.4. Difusión.....	68
6.7. DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	70
6.7.1. Directrices.....	73
6.7.2. Recursos.....	73
6.7.2.1. Humanos.....	73
6.7.2.2. Recursos físicos.....	73
6.7.2.3. Socialización.....	74
6.7.3. Presupuesto (para el Semestre).....	75
6.7.4. Cronograma.....	76
6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	76

## **CAPÍTULO 7:**

### **MATERIALES DE REFERENCIA**

Bibliografía.....	78
Páginas web.....	79

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente monografía titulada FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, tiene como objetivos: 1. Establecer un programa de formación de usuarios, para mejorar el uso de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato. 2. Recopilar información bibliográfica como material básico para fundamentar una propuesta que permita la implementación de un programa de formación de usuarios en la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato. 3. Detectar las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato, que permitan la elaboración del modelo formativo a seguir, según los tipos de usuarios.

La presente investigación se basa en el análisis de todas las dificultades presentadas por los diferentes tipos de usuarios de la biblioteca de la facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato para acceder a la información. Para conocer bien la situación en la que se encuentra la biblioteca, se realizó un análisis DAFO de las debilidades y amenazas, fortalezas y oportunidades que se abren ante la biblioteca. Este análisis nos permitió tener una gran diversidad de datos e informaciones a nuestra disposición, la misma que abordó los siguientes aspectos: cómo es la formación, cuándo se lleva a cabo, qué contenidos se abordan, cuáles son los espacios físicos y el equipamiento tecnológico de que se dispone, cuál es la interacción de la biblioteca y la docencia, la tipología de usuarios, qué actividades de difusión se llevan a cabo, y cómo se evalúan los resultados.

Realizado el análisis de los resultados, se llega a las siguientes conclusiones:

A. En cuanto a la formación de usuarios, se programan cursos dirigidos a los usuarios, utilizando como metodología las charlas, pero no se cuenta con un plan establecido de temas y materiales para que el usuario conozca lo que la biblioteca oferta. No existen estrategias claras para fomentar el uso de la Biblioteca.

B. Al no contar con un plan de formación de usuarios establecido, la educación de usuarios se da esporádicamente, ya sea individualmente o en grupos.

C. Los servicios que presta son de estantería cerrada, lo que se convierte en una barrera, e impide a que el usuario haga uso directo del fondo bibliográfico y no existe el equipo tecnológico adecuado para la difusión de las bases de datos.

D. Existe poca interacción entre la biblioteca y la docencia, un porcentaje reducido de docentes hacen uso de los servicios que posee la Biblioteca.

E. Existe diversos tipos de usuarios internos: estudiantes, egresados, docentes, investigadores y usuarios externos: de colegios y universidades afines a nuestra especialización.

A partir de las conclusiones, se construyó una propuesta titulada: "Implementación de un programa de formación de usuarios en la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato". Se pretende resaltar la importancia del tema y su aplicación en la biblioteca, en ella se registran los diferentes programas de formación de usuarios desarrollados especialmente en base a las necesidades de los usuarios de las bibliotecas universitarias, la metodología a utilizar, los contenidos, los objetivos propuestos, las actividades a desarrollarse.

# **CAPÍTULO 1**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. TEMA**

**“FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”.**

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1. Contextualización**

El proceso de desarrollo de la formación es considerado desde espacios internacionales, nacionales y locales, teniendo en cuenta lo que se ha hecho, se está haciendo y, posiblemente lo que se hará sobre la formación de usuarios de la información.

En América Latina se sintieron con fuerza, las presiones para la construcción de infraestructuras nacionales de información que actuarán a la vez como nodos de interconexión con otras naciones del planeta. No obstante, de que América Latina vivía su historia a su propio ritmo, varios países de esta región como México, Venezuela, Brasil y Colombia, incursionaron en la formulación de una política nacional de información que debía estar equiparada en la formación de los especialistas o profesionales de la información y de los usuarios de la misma.

Rendón Giraldo, Nora Elena (2005), pudo establecer que los objetivos de los programas de formación de usuarios en las bibliotecas públicas, están dirigidos a la promoción y divulgación de la biblioteca, sus servicios, colecciones y recursos en general; lo que evidencia el desarrollo de un solo nivel en el proceso de formación de usuarios y



responde más que a un objetivo de aprendizaje a uno de carácter institucional.

Según Carreira, Isabel (2002) la formación de usuarios es definida como aquella parte de las tareas bibliotecarias que se ocupa de la asistencia a los lectores en la búsqueda de información y en el uso de las fuentes de la biblioteca para el estudio y la investigación, de ahí la importancia de los servicios de formación de usuarios. Es imprescindible crear un ambiente humano, ya que un ambiente material confortable no es suficiente, si el personal de la biblioteca no es capaz de acoger amable y eficiente al nuevo lector, de darle la impresión de que su misión primordial es precisamente atenderle y servirle.

Rendón Giraldo, Nora (2008), considera que es precisamente la biblioteca pública una de las organizaciones sociales llamadas a contribuir a la formación de ciudadanos desde su función educativa facilitando el acceso y uso de la información para el aprendizaje permanente. Es la biblioteca un espacio propicio para la reflexión, acción, cultura y participación ciudadana; y como organismo social del Estado, debe reconocer al ciudadano como ser social que con todas sus diferencias y experiencias puede aportar a la construcción de ciudad y a la toma de decisiones que generen cambios en el desarrollo social, económico, político, educativo y cultural del país

Sin la formación de usuarios de la información para el uso eficiente de la información, difícilmente se logra el objetivo de educación y formación ciudadana en la era del conocimiento y de esta manera afrontar las desigualdades sociales y la ruptura de fronteras en una sociedad cambiante y democrática.

Daniel, Goldin (2003), desde esta perspectiva la formación de lectores se ha planteado siempre como un fenómeno procesual (aunque por lo común se ha asumido esto de manera ambigua). Lo podemos constatar al analizar la sustentación de los discursos que fundamentan la formación de lectores. Hayan tenido su origen en instituciones educativas, eclesiales o sindicales, tengan intenciones políticas o no, religiosas o laicas, suponen que a través de la lectura se realizará una transformación de las personas. Implícita o explícitamente, esperan que, al formarse como tales, los lectores amplíen o modifiquen su capacidad para establecer relaciones, con ellos mismos y con otras personas y, por tanto, aunque sea de manera colateral ayudarán a transformar (o a mantener) el entorno social. Por eso formamos y se han formado lectores.

Si bien las unidades de información han tenido como funciones básicas la recuperación, organización, conservación y difusión del patrimonio documental de una región o país, es deber fundamental de éstas incluir y propender en sus planes de acción por la estructuración de programas de formación de los usuarios de su comunidad, como miembros de una sociedad que requiere ciudadanos pensantes, partícipes en las decisiones que atañen a su contexto y a su entorno para lograr el desarrollo político, económico, educativo, y cultural.

Se trata de dar instrumentos que les permita una valoración del conocimiento y la apropiación de los recursos de acuerdo con sus condiciones socioculturales, académicas, geográficas, entre otras, en función de su propia formación como persona y ser social, con lo que se pretende una formación de la persona de acuerdo con sus intereses, habilidades y aptitudes, de tal forma que se pueda contar con ciudadanos más participativos en la sociedad de la información y del conocimiento, que favorezca los intereses colectivos e individuales de su propia comunidad.

A nivel nacional y local, no existen estudios realizados que se hayan publicado al respecto de este tema, únicamente algunas Universidades, han publicitado cursos para Formación de sus usuarios. La orientación a los usuarios todavía conoce grandes limitaciones en las bibliotecas públicas de nuestro país, pues pocas son las que han integrado programas que incluyan a usuarios, personal bibliotecario y servicios.

### **1.2.2. Análisis Crítico**

Examinando el problema de estudio sobre la deficiente formación de usuarios, se puede plantearse las siguientes causas:

El personal de la biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato, no están asumiendo su función educativa relacionada con la formación de usuarios, para enfrentarse a la era de la información y del conocimiento, debido a la carencia de personal especializado en el campo de bibliotecología, especialmente en el área de formación de usuarios. El servicio va más allá de la amabilidad y la gentileza, aún cuando éstas son parte importante del mismo; implica dar información en el momento oportuno, orientar y dar valor agregado a lo que se obtuvo, incluyendo la ayuda para resolver problemas futuros o bien puede ser, el facilitar el acceso

a los servicios de manera ágil y flexible, dos palabras claves a la hora de pensar en los servicios actuales de información.

Los usuarios necesitan ayuda para utilizar la biblioteca, sobre todo cuando es la primera vez que lo hacen, los demás usuarios no saben utilizar los catálogos electrónicos, para encontrar la información, y la mayoría no conoce la existencia y el manejo de las fuentes de información electrónicas (Bases de Datos Electrónicas). Como consecuencia tenemos usuarios con poco desarrollo en sus habilidades para buscar, recuperar, seleccionar, evaluar, utilizar y producir nueva información o conocimiento,

La falta de equipos modernos de computación con nuevas tecnologías de la información, probaron que los usuarios de hoy no pasan de ser individuos pasivos, a ser protagonistas activos, que demandan servicios más ágiles, precisos y actualizados que además son productores de información y que, por si fuera poco, pueden escoger dónde obtener información entre una amplia gama de recursos especialmente electrónicos.

La formación de usuarios no debe ser considerada como un gasto de dinero, más bien se la debe ver como una inversión, en futuros profesionales, que generaran investigaciones más críticas, pero lamentablemente por decisión política, no se ha dado la importancia y prioridad al establecimiento de un plan o programa de formación de usuarios, que permita satisfacer y mantener a los clientes usuales y captar nuevos usuarios, que garanticen la existencia de las unidades de información como entes productivos.

### **1.2.3. Prognosis**

Las bibliotecas han sufrido cambios importantes en los servicios tradicionales, lo que ha llevado a dar un nuevo impulso y a modificar los programas de formación de usuarios. Se destaca el cambio cualitativo y cuantitativo producido por la demanda que conduce a modificar y sistematizar las actividades relacionadas con el acceso a la información.

Esto lleva a destacar un punto de partida importante en la planeación de programas de formación de usuarios: la necesidad de identificar todos los segmentos de la población (estudiantes, egresados, investigadores, docentes, empleados, público en general) y a partir de allí, plantear objetivos y metodologías de aprendizaje y diseñar programas dirigidos a formar al usuario frente al uso de la información y las bibliotecas, de acuerdo con sus características y necesidades. Lo que se busca es que la persona como ser social, desarrolle habilidades, competencias, conocimientos y actitudes tanto para el acceso y uso de fuentes impresas y electrónicas como recurso estratégico para el autoaprendizaje, así como para utilizar eficientemente las tecnologías de la información y la comunicación.

Los productos y servicios de información de la biblioteca se enfrentan a una demanda creciente y a un avance tecnológico significativo, que conducen inevitablemente a que el bibliotecario se prepare y se actualice en forma constante para atender a estos requerimientos. Por otro lado, éstos serán los que se consideren oportunamente para realizar en forma adecuada la capacitación de los usuarios en el uso de estos recursos y para mejorar la oferta de servicios.

Es conveniente implementar un programa donde se contemple a todos los usuarios que requieren los servicios de la biblioteca, considerando el nivel de preparación educativa y las necesidades puntuales. El inicio de una formación deberá planificarse y el programa deberá ser sistemático e impartirse con métodos adecuados para facilitar al usuario la comprensión y el uso de las fuentes y servicios.

El programa de formación se diseñará con la pretensión de que las Autoridades y bibliotecarios de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos, permitan la aplicación en sus unidades de información; por eso es necesario que en cada una se tenga la conciencia de la importancia de establecer el programa como una actividad permanente para la formación de usuarios, con personal capacitado y comprometido con el mismo.

Se abre entonces una invitación a los profesionales de la información para seguir generando y aplicando proyectos que favorezcan la formación de usuarios de la información en función de un acceso más autónomo, crítico y enriquecedor a la información por parte de los usuarios, la transferencia de la información y la apropiación de la misma para la producción de nuevo conocimiento.

Finalmente la formación de usuarios no es simplemente una charla al inicio de la vida universitaria, es un proceso continuo que se debe realizar a lo largo de toda la vida universitaria, ya que las necesidades de los usuarios van cambiando conforme estos avanzan en su desarrollo profesional.

#### **1.2.4. Formulación del problema**

Se puede resumir el problema de investigación en la siguiente interrogante:

¿Cuál debe ser el programa de formación de usuarios, que se debe implementar en la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato, para mejorar el uso de sus servicios?

#### **1.2.5. Delimitación**

##### **1.2.5.1. Conceptual**

Campo: Administración de Bibliotecas

Área : Prestación de Servicios de la Información

Aspecto: Formación de Usuarios

##### **1.2.5.2. Espacial / Ubicación Geográfica**

La investigación se llevará a cabo en la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato, localizada en la Parroquia San Roque, Calle Río Payamino y Avenida Los Chasquis, bajo las siguientes coordenadas: Norte 9'859.660 m., Este 764.364 m. y 2750 m de altura.

### **1.2.5.3. Temporal**

Esta investigación bibliográfica se desarrollará en el período Mayo el 2010 hasta abril del 2011.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación bibliográfica es un aporte valioso para la comunidad educativa universitaria, sobre todo para los estudiantes preuniversitarios, universitarios, profesores, investigadores, etc. ya que permitirá enseñarles a utilizar los recursos y servicios con los que cuenta la biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos.

La investigación bibliográfica será de beneficio, para el personal que labora en las unidades de información, ya que capacitará en la prestación de servicios que se puede brindar en las Unidades Documentales y en las Nuevas Tecnologías de Información, al diseñar esta propuesta de programas de Formación de Usuarios acorde a los requerimientos de las Bibliotecas de estantería cerrada.

La Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos se beneficiará al contar con un instrumento técnico y científico que permita vislumbrar alternativas viables y valederas, para capacitar ó educar a usuarios en la obtención de información, provocada por la falta de conocimiento en el uso y manejo de la biblioteca, lo cual tendrá una repercusión positiva en la comunidad educativa y su entorno.

Con este trabajo se busca que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa; así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos.

Es decir, una función fundamental de esta dependencia y de todas las unidades de información, debe consistir, - además de proveer y facilitar el acceso a la información - en estimular la creación de una cultura sobre el valor y significado de la información en función del propio desarrollo de la persona como ser social, inmersa en una comunidad de tipo académico, cultural, económico, político y social; de allí que la formación de ciudadanos está intrínsecamente relacionada con la formación de usuarios de la información en las bibliotecas públicas y universitarias.

La investigación es importante para la comunidad educativa, sobre todo para los profesionales de la información, pues les permitirá comprender de mejor forma la incidencia que tiene los programas de formación de usuarios en la demanda de información en sus unidades ó bibliotecas.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. General**

Establecer un programa de formación de usuarios, para mejorar el uso de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato.

### **1.4.2. Específicos**

- Recopilar información bibliográfica como material básico para fundamentar una propuesta que permita la implementación de un programa de formación de usuarios en la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato.
- Detectar las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato, que permitan la elaboración del modelo formativo a seguir, según los tipos de usuarios.

- Diseñar una propuesta para la implementación de un programa de formación de usuarios en la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato.



## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Luego de la búsqueda de fuentes bibliográficas referente al problema motivo de estudio presentamos los siguientes antecedentes investigativos:

RENDÓN, N.; HERRERA, R. (2008) "Hacia una formación de usuarios de la información: para las bibliotecas públicas de Medellín “

Esta investigación permitió diseñar un modelo para el desarrollo de programas de formación de usuarios de la información aplicable en las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín, con el fin de contribuir a la formación de una ciudadanía más informada y en esa medida con mayores niveles de participación y de toma de decisiones.

Este trabajo, desarrolló el Grupo de Investigación en Usuarios de la Información de la Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB) de la Universidad de Antioquia, financiado por la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina y la Universidad de Antioquia, con tres dependencias: Escuela Interamericana de Bibliotecología, Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información (CICINF) y Departamento de Sociología. Se conoció el contexto bibliotecario y sociodemográfico de la ciudad de Medellín (Colombia) y se difundió el Modelo de programa formación de usuarios de la información para las bibliotecas públicas y populares de la ciudad.

RENDÓN, N.; NARANJO E.; GIRALDO, C. (2005). "Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto Latinoamericano: resultados de la investigación.

Revista Interamericana de Bibliotecología.

Esta investigación permitió identificar el proceso de desarrollo de la formación de usuarios en América latina y el Caribe y las tendencias en este campo, y además formular unos lineamientos y directrices para el desarrollo de programas de formación de usuarios de la información en América Latina. Se determinó que, las bibliotecas públicas de la región no están asumiendo la función educativa relacionada con la formación de los usuarios para el acceso a la información.

Igualmente se conoció que la adquisición de conocimientos y destrezas, durante y después de la formación de los usuarios, es uno de los ítems que menos evalúan en las bibliotecas universitarias; situación inquietante si se tiene en cuenta que la universidad se encuentra trabajando por la adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades y destrezas en todos los aspectos, para poder responder a la formación integral de la comunidad académica.

A nivel nacional según, Robalino, A. J. la Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES), es un Organismo No Gubernamental Internacional, que promueve y participa en la formación y organización de los usuarios de las NTIC, de forma que les permita el manejo responsable de las tecnologías, la participación y la toma de responsabilidad en la búsqueda de soluciones tecnológicas, a través de la desmitificación de las tecnologías y la comprensión de sus impactos sociológicos y humanos.

Al revisar la información disponible demuestra que a nivel nacional no se ha realizado estudios relacionados con el tema "Formación de Usuarios", a pesar de que en algunas universidades y fundaciones del país, actualmente dentro de sus objetivos prioritarios, se encuentra la ejecución de planes para implementar la formación de usuarios, dentro de las actividades.

## **2.2. ENFOQUE TEÓRICO**

### **2.2.1. Fundamentación Filosófica**

Esta investigación, está enfocada en el paradigma crítico propositivo, crítico porque analiza una realidad educativa, y propositivo por cuanto busca plantear alternativas de solución a la falta de educación al usuario para el manejo correcto de los

centros o unidades de información, para un mejor aprovechamiento de la información.

### **2.2.2. Fundamentación Ontológica**

La investigación busca que la problemática de la deficiente formación de usuarios, pueda tratarse más ampliamente y de ser posible revertida en función de crear habilidades y destrezas en los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, para lo que se evaluará la literatura disponible del tema estudiado, así como también se presentará programas para establecer y optimizar mecanismos en el servicio de formación de usuarios, siendo imprescindible educar, orientar, formar e informar a los usuarios para optimizar los servicios bibliotecarios, en general.

### **2.2.3. Fundamentación Epistemológica**

La investigación será asumida desde el enfoque epistemológico Hermenéutico (arte de explicar, traducir, o interpretar los conocimientos, sobre todo de textos) y de acuerdo con el planteamiento del problema se empleará la técnica de investigación Documental / Bibliográfica para recolectar, sistematizar, procesar y almacenar información disponible.

### **2.2.4. Fundamentación Axiológica**

La investigación busca rescatar y resaltar los valores de responsabilidad y compromiso, en los bibliotecarios, para que desde esa perspectiva innovadora asuman con una visión y orientación consiente su papel de formadores para el cambio de la sociedad educativa universitaria y sobre todo de servicio técnico al usuario.

### **2.2.5. Fundamentación Sociológica**

La sociedad actual, llamada de la información, demanda cambios en la prestación de servicios bibliotecarios, de forma que estos se tornen más accesibles y

flexibles, menos complicados, a los que han de apoderarse los usuarios en cualquier etapa estudiantil. Las unidades de información, para responder a estos desafíos, deberán revisar sus referentes actuales y promover experiencias transformadoras de los procesos de formación de usuarios, apoyándose en programas innovadores.

## 2.3. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

### 2.3.1. BIBLIOTECA

#### 2.3.1.1. Concepto

La **biblioteca** (del griego βιβλιοθήκη *biblion* = libro y *theke* = caja), puede traducirse desde un punto de vista estrictamente etimológico como el lugar donde se guardan los libros. En la actualidad esta concepción se ha visto hace tiempo superada para pasar a referirse tanto a las colecciones bibliográficas como a las instituciones que las crean y las ponen en servicio para satisfacer las demandas de los usuarios

Según la norma UNE 50113-1:1992 sobre conceptos básicos de información y documentación, el término biblioteca puede definirse en dos sentidos:

- Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales disponibles para el préstamo o consulta.
- Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en construir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado.

Según la ALA (American Library Association) se define la biblioteca como una “Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”.

La norma ISO 2789-1991 (Norma UNE-EN ISO 2789) sobre estadísticas

internacionales de bibliotecas, la define como: “Organización o parte de ella cuya principal función consiste en mantener una colección y facilitar, mediante los servicios del personal, el uso de los documentos necesarios para satisfacer las necesidades de información, de investigación, de educación y ocio de sus lectores.”

Manuel Carrión, en su Manual de Bibliotecas, la define como “Una colección de libros debidamente organizada para su uso”. Hay que aclarar que Carrión toma el término libro en un sentido amplio como sinónimo de documento, esto es como soporte de información destinado a ser leído, y que contiene una parte del conocimiento social. Esta última precisión excluye a los documentos de archivo, que han sido generados por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus funciones y no pertenecen al conocimiento social.

En todas las definiciones distinguimos tres elementos fundamentales:

- Colección.
- Organización.
- Uso.

A estos tres elementos acompaña un cuarto factor, el personal, encargado de su gestión y que es pieza clave del conjunto.

Cuando hablamos de colección nos referimos a una realidad heterogénea y en constante evolución. Durante muchos siglos se limitó a los libros en principio manuscritos, luego impresos. Posteriormente se incorporaron las publicaciones periódicas y otros impresos. Luego material cartográfico, música impresa, elementos gráficos, audiovisuales, microfichas, etc. En un paso siguiente se incorporaron los ficheros electrónicos en soportes físicos almacenados en la biblioteca y hoy día gracias al desarrollo de las telecomunicaciones e Internet, las bibliotecas empiezan a tener acceso a documentos que nunca poseerán físicamente, pues se hallan albergados en servidores remotos, a veces en otros continentes.

Siguiendo al profesor García Gutiérrez, la organización se refiere a la aplicación de un conjunto de técnicas normalizadas (Análisis documental), basadas en unos conocimientos científicos, a un conjunto documental con el objeto de hacerlo más controlable y utilizable en su posterior recuperación.

El uso se identifica con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, esto es la obtención del documento o de la información demandada.

De los tres elementos mencionados, la moderna Biblioteconomía hace especial énfasis en el uso, esto es, en los usuarios, por ser la razón de ser de las bibliotecas; ya que los otros dos factores, la colección y su organización existen en función de la satisfacción de sus necesidades informativas. En este sentido observamos como a través de los tiempos el foco de atención ha pasado progresivamente de la colección y su conservación, a su organización y luego al uso de la misma.

### **2.3.1.2. Funciones**

Tomando en cuenta todos sus elementos: materiales, formales, personales, enunciaremos las funciones que desempeña la biblioteca, según sus objetivos esenciales son:

- Reunir fondos bibliográficos
- Conservarlos de forma adecuada y ordenada
- Difundir el contenido de los mismos.

Las tareas profesionales que de estas funciones se derivan son las siguientes:

Reunir, para ello se requiere:

- Información de las publicaciones existentes para los usuarios.
- Selección de las mismas.
- Adquisición. Las formas tradicionales de adquisición son compra, donación o canje.

Conservar, para lo que se necesitan las siguientes operaciones:

- Registro
- Catalogación
- Clasificación

- Colocación en depósitos y estantes
- Encuadernación
- Planificación (edificios, espacios, etc.)

Difundir, para ello será conveniente:

- Informar adecuadamente a los usuarios
- Ayudarles y formarles en la utilización de la biblioteca
- Ofrecerle los servicios propios

Además de estas funciones inherentes a toda biblioteca, existen las propias de cada tipo especial de biblioteca, ya que no son iguales los objetivos de una biblioteca universitaria que los de una biblioteca escolar por ejemplo.

### **2.3.1.3. Clasificación**

Las bibliotecas se distinguen unas de otras según los objetivos de sus servicios y su situación orgánica.

La biblioteca es una realidad múltiple, por lo que hay muchos tipos de bibliotecas. Cada clase de biblioteca tiene sus propios fines, lo que supone que sean distintos los fondos de sus colecciones, el personal que organiza estos fondos, las técnicas que utiliza y los servicios que se presta en la biblioteca; fondos, personal y usuarios son, por lo tanto, diferentes.

La división que podríamos llamar tradicional de las bibliotecas, y la que se utiliza en la mayor parte de los manuales es la siguiente:

#### **2.3.1.3.1. Clasificación Tradicional**

**Bibliotecas Nacionales:** Las denominadas “bibliotecas nacionales” representan la cabecera del sistema de los estados. Están financiadas con fondos

públicos y cumplen una doble finalidad: proporcionar material bibliográfico de investigación para cualquier disciplina, y conservar y difundir el patrimonio cultural (referente a información registrada a lo largo del tiempo) de cada país.

En general, cada Estado tiene una biblioteca que es considerada “nacional” y cuyos objetivos son los antes reseñados. Por sólo citar algunos casos paradigmáticos, sirvan como ejemplos la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, la Biblioteca Británica, la Biblioteca Nacional de España, la Biblioteca Nacional de Francia, la Biblioteca Nacional de Argentina, la Biblioteca Nacional de México, la Biblioteca Nacional de Chile, la Biblioteca Nacional de Colombia y la Biblioteca Nacional de Venezuela.

**Bibliotecas Públicas:** Las bibliotecas públicas pretenden responder a la amplia gama de necesidades que pueden demandar sus usuarios. Además de obras literarias clásicas, sus fondos pueden estar integrados por textos que proporcionan información sobre servicios sociales, obras de referencia, discos, películas y libros recreativos. Muchas de ellas patrocinan y organizan actos culturales complementarios, tales como conferencias, debates, representaciones teatrales, conciertos musicales, proyecciones cinematográficas y exposiciones artísticas. En este sentido, deben ser mencionados los servicios infantiles, sección característica de las bibliotecas públicas que promueve sesiones literarias, procura la existencia de una pequeña biblioteca infantil y, en ocasiones, hasta dispone de dependencias con juguetes. Dado que el objetivo de las bibliotecas públicas es satisfacer las necesidades del mayor número posible de ciudadanos, también suelen contar con máquinas de lectura y audición, así como con libros impresos en formatos especiales (por ejemplo con el sistema Braille) para personas que padecen problemas de visión. La financiación de estas bibliotecas procede de los poderes públicos locales.

**Bibliotecas de Centros Docentes:** pueden ser:

- Bibliotecas Escolares: Estas complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen, aunque también disponen de libros no académicos para fomentar el hábito de la lectura. Muchas cuentan con distintos medios audiovisuales y electrónicos. Su financiación procede de las instituciones escolares en las que están integradas.
- Bibliotecas Universitarias: Son las bibliotecas de las facultades, escuelas y demás



unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior difieren de las bibliotecas de investigación. Están al servicio de sus estudiantes y tienen que apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas, de las que obtienen, por regla general, su financiación.

**Bibliotecas Especializadas:** Las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas. Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo. La formación del personal de una biblioteca especializada incluye conocimientos tanto de la materia que cubren sus fondos como de biblioteconomía.

#### **2.3.1.3.2. Clasificación IFLA (Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias)**

**Bibliotecas Generales de Investigación:** Que incluyen tres secciones adicionales: nacionales, parlamentarias y universitarias. Las dos características comunes de todas estas secciones son la generalidad de sus fondos y el carácter científico de los mismos.

**Biblioteca Especializada:** Incluyen secciones dedicadas a bibliotecas especializadas, por ejemplo en: administración o derecho administrativo, arte, biomedicina, ciencias sociales, ciencia y tecnología, geografía y mapas, etc.

**Biblioteca Pública en General:** Con las siguientes secciones; escolares, infantiles, para ciegos, de hospitales y públicas.

## **2.3.2. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

### **2.3.2.1. Concepto**

La biblioteca universitaria es una unidad funcional de apoyo al estudio, la docencia y la investigación, que integra la totalidad de los fondos bibliográficos y documentales de la universidad.

Según la ALA (Asociación Bibliotecarios Americanos): es la combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones, cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

### **2.3.2.2. Funciones**

Las funciones principales son: servir de apoyo al estudio, la docencia y la investigación a través de su fondo documental, los servicios y su propia infraestructura.

El fin de la biblioteca está íntimamente ligado al fin de la universidad, cuyo objetivo es formar personal altamente especializado que contribuya al logro de los objetivos económicos y sociales de un país. Se desglosan en tres aspectos:

- Transmisión de la cultura
- Enseñanza de profesiones
- Investigación científica y la educación a nuevos hombres de ciencia.

La misión de la universidad se tiene que desarrollar en estos tres aspectos. Entonces los fines de la biblioteca se desarrollan en dos funciones:

- Función técnica (constituir y conservar fondos documentales y hacerlos accesibles para estudiantes, profesores e investigadores).
- Función educativa, actividades o servicios que propicien la sistematización de la cultura y favorezcan la investigación científica.

El desarrollo de las funciones dependerán de los planes de estudio de la universidad que favorezcan uno u otro sistema de estudio: clases magistrales o basadas en el trabajo del alumno (en este último juega un papel primordial la biblioteca). De que la biblioteca resulte imprescindible o no, dependerá la adecuación de la biblioteca, en fondos, servicios, etc.

Sin embargo estas funciones a nivel de la Universidad Técnica de Ambato y particularmente en la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos, no se están cumpliendo a cabalidad, pues existe poca interacción entre biblioteca, la docencia y la investigación, pues un porcentaje bajo de docentes e investigadores hacen uso real de los servicios de las bibliotecas.

### **2.3.2.3. Objetivos:**

Los principales objetivos de las bibliotecas universitarias están orientadas a:

- Proporcionar colecciones básicas de acuerdo a las necesidades de introducción del conocimiento científico que tengan los estudiantes, colección accesible, abundante, actualizada, de acuerdo con los programas de estudio.
- Disponer de colecciones de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas personales e institucionales tanto en soporte impreso como electrónico, que sea útil tanto en el proceso de aprendizaje como en la adquisición de hábitos de investigación.
- Tener una colección documental especializada en las distintas materias que cubran los planes de estudio y los proyectos de investigación. A de estar formada por monografías, revistas, traducciones, informes, tesis, y en general todo tipo de literatura gris.
- Prestar servicio de información, orientación, de referencia y de formación de usuarios, que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca preparando para un óptimo aprovechamiento de sus recursos.

- Mantener servicios de apoyo a la investigación especializada con acceso a las Bases de Datos Internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención de documentos originales.
- Favorecer el acceso a la cultura, el entorno y la época a través de una colección documental diversa, relacionada con manifestaciones espirituales y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura.

La universidad es una unidad compuesta por pluralidades. Cada facultad tiene una biblioteca. Actualmente se tiende a crear bibliotecas de área que abarquen o atiendan a varias titulaciones (en universidades de nueva creación).

#### **2.3.2.4. Bases jurídicas y administrativas.**

El lugar de la biblioteca universitaria dentro de la estructura administrativa y de gobierno de la Universidad deberá estar claramente identificado. Para ello deberán establecerse los instrumentos legales y consultivos necesarios que permitan la comunicación entre la institución y la biblioteca. El principal instrumento legal lo constituyen, sin duda, los Estatutos o Reglamentos Funcionales de cada Universidad, dado que en la mayoría de los países las Universidades son organismos autónomos con competencias para su propia organización.

#### **2.3.2.5. Organización y estructura**

La biblioteca universitaria debe tener una organización y estructura para cumplir satisfactoriamente sus funciones. Existen varios modelos organizativos o de estructura de biblioteca universitaria, tales como:

- **Descentralizado.**- La estructura descentralizada supone que cada biblioteca de la Universidad (biblioteca de facultad, de Departamento o de Cátedra) actúa de forma independiente.
- **Centrado.**- La estructura centralizada, es aquella que en la Universidad hay una

única biblioteca donde se realizan de forma centralizada todos los procesos y servicios y donde se encuentran todos los fondos bibliográficos de la Universidad.

- **Descentralizado coordinado.**- Un tipo de organización intermedia entre la descentralizada y la centralizada absoluta, es la que se denomina descentralización coordinada. Ésta puede consistir en una biblioteca central o general que centraliza la gestión y bibliotecas de Facultad y que concentren las colecciones más especializadas de su materia. También es una forma de organización descentralizada pero coordinada la impuesta en los últimos años en bibliotecas universitarias del ámbito anglosajón consistente en sistemas bibliotecarios de Universidad, en la que todas las bibliotecas de una universidad funcionan como un sistema con el objetivo de que cualquier usuario tenga los mismos servicios en todas y cada una de las bibliotecas.

#### **2.3.2.6. Fondo Bibliográfico**

La colección de una biblioteca universitaria debe tener el tamaño y materiales suficientes para apoyar las necesidades de instrucción total de la universidad y facilitar los programas de investigación de la misma.

Los fondos de una biblioteca universitaria se pueden clasificar de acuerdo con su función:

- Función de enseñanza (colección básica)
- Función de investigación (colección especializada)
- Función de referencia (colección de referencia)
- Función general (colección general y diversa, relacionada con las manifestaciones culturales del entorno y de la época).

Finalmente, y según remarcan las normas de la ALA (American Library Association) de 1988 para bibliotecas universitarias, el criterio de acceso ha ido adquiriendo prioridad sobre el criterio de propiedad, y la tendencia actual en la formación de las colecciones de las bibliotecas universitarias está más abocada a resaltar la pertinencia de los fondos en relación a los objetivos de la biblioteca que a resaltar los datos cuantitativos. En cualquier caso, las normas internacionales recomiendan alrededor de los 100 volúmenes y un título de revista por estudiante.

### 2.3.2.7. Personal

Todas las Universidades deben garantizar que sus servicios bibliotecarios cuenten con personal suficiente para atender las demandas de los usuarios. El personal de la biblioteca actúa de intermediario entre el usuario y los recursos de información tanto internos como externos a la institución.

Para conseguir la satisfacción en los servicios que presta la biblioteca universitaria es necesaria una adecuada gestión de personal, en la que se tengan en cuenta los procesos de selección, funciones, derechos y deberes, responsabilidad, evaluación del rendimiento, formación de personal, etc.

La política o gestión de personal de la biblioteca debe enmarcarse en la de la Universidad.

Respecto a la cantidad de personal de la biblioteca universitaria, viene determinada por muchos factores, entre los que se incluyen: número de unidades de la biblioteca físicamente separadas, número de horas de servicio que se proporcionan, número y características de los títulos que se procesan anualmente, naturaleza y cantidad del proceso, tamaño de las colecciones y el grado de vinculación de las mismas.

Los niveles profesionales son:

- **Personal Directivo:** se encarga de la planificación y gestión de recursos, dirección de personal y puesta en marcha de nuevos servicios.
- **Personal Técnico:** se encarga del proceso técnico, la información bibliográfica y referencia y del servicio de información científica.
- **Personal Auxiliar:** se encarga de la atención a las salas y de la realización de tareas de apoyo tanto a los servicios técnicos como a los servicios de atención al público.

La gestión de personal debe establecer planes de formación profesional con fines de actualización y perfeccionamiento y procesos de evaluación, todo ello tendiente a

favorecer el desarrollo y eficacia del servicio y por tanto a conseguir la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, estos requerimientos en la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato, son muy limitados, consecuentemente la actividad de capacitación de los distintos tipos de usuarios es nula.

### **2.3.2.8. Espacio y Equipamiento**

El edificio de la biblioteca universitaria, deberá tener el tamaño y calidad suficiente para albergar colecciones y proporcionar espacio suficiente para que puedan ser utilizadas por estudiantes, profesores y otros usuarios. Además habrá espacio adecuado para todos los procesos de gestión de la biblioteca.

Constarán al menos de:

a) Acceso

b) Área de servicio público

- Información general
- Préstamo
- Información bibliográfica. Referencia y acceso al documento
- Sala o salas de lectura
- Hemeroteca
- Salas especiales (Fondo antiguo, etc)
- Sala de uso diverso (Conferencias, exposiciones, formación, etc)
- Reprografía
- Aseos

c) Área de trabajo

- Dirección
- Administración
- Adquisiciones
- Procesos técnicos
- Tratamiento físico de los documentos
- Gestión de préstamos interbibliotecarios

- Informática y nuevas tecnologías en general
- Laboratorio de microfilmación. Digitalización de documentos.
- Reprografía

d) Depósito o depósitos, que deben reunir las debidas condiciones de superficie, climatización, electricidad y seguridad (alarmas, protección contra fuego, protección contra roedores, insectos, etc.)

En cuanto al equipamiento además del mobiliario pertinente (mesas, sillas, estanterías, etc.) es fundamental el referente a infraestructura informática (cableado y soporte físico y equipos)

### **2.3.2.9. Servicios de Información**

Es donde se ha dado un mayor avance en cuanto a calidad de los mismos que responde también a una mayor demanda, por parte de los usuarios. Se ha desarrollado los servicios de información debido en gran parte a la automatización y sobre todo a las enormes posibilidades que ofrece Internet a las bibliotecas, especialmente a las universitarias bien como usuarias, bien como suministradoras de información o bien como prestadoras de servicios a través de Internet.

Como hemos dicho anteriormente, la biblioteca no es un edificio, sino un conjunto de servicios, que pueden variar en función de los fines de cada clase de biblioteca. En términos generales los principales servicios que una biblioteca debe ofrecer a sus usuarios son:

#### **2.3.2.9.1. Acceso a la información**

Se canaliza a través del Servicio de Información Bibliográfica ó Referencia, que debe prestarse en puntos identificables adecuadamente y con un horario de servicio establecido. Por supuesto, en este servicio está incluido el acceso a la información externa a la propia biblioteca a través de la consulta a bases de datos automatizadas.

Este es un servicio destinado a satisfacer las necesidades informativas de cualquier



índole de los usuarios, está disponible en los mostradores de información y de préstamo de las Bibliotecas y a través de un formulario en la web de las mismas, orienta al usuario hacia las fuentes bibliográficas y documentales más convenientes: consulta del catálogo automatizado, bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, publicación electrónica de documentos, recursos temáticos.

Todos estos recursos electrónicos de información pueden consultarse desde cualquier ordenador conectado a la red de datos de la Universidad. Las Bibliotecas deben disponer, en sus instalaciones, de suficientes puntos de conexión para facilitar su utilización y tiene previsto, entre sus objetivos, ofrecer el acceso remoto a estos recursos desde fuera de la Universidad. Conviene destacar que a pesar de que la Universidad Técnica de Ambato ofrece el servicio de bases de datos internacionales, a través del Consorcio de Universidades, por falta de educación y/o formación del usuario, éste no es aprovechado en forma eficiente por los estudiantes, investigadores y usuarios en general.

**2.3.2.9.2. Acceso al Documento:** Se trata desde una doble vertiente:

**2.3.2.9.2.1. Acceso a las propias colecciones,** se canaliza a través de los servicios de lectura en sala y préstamo.

**El servicio de lectura en sala:** Es el sistema normal de uso de las colecciones cuyos fondos no pueden llevarse en préstamo a domicilio; se debe realizar fundamentalmente, con el sistema de libre acceso. Las principales colecciones que existen en general en cada Centro son las enumeradas a continuación:

Colección de libre acceso

Colección de referencia

Colección de depósito y fondo de reserva

Colección de publicaciones periódicas

Colección de materiales especiales.

En la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos, actualmente todo el fondo bibliográfico se encuentra en estanterías cerradas por lo que el usuario no tiene contacto directo con las colecciones. Su consulta se realiza previa petición de los mismos en los mostradores de información y de préstamo de la Biblioteca.

**El Servicio de préstamo:** Está en función del tipo de material y del número de usuarios. Este servicio necesita una reglamentación muy preciso que determine: que clases de fondos pueden ser o no prestados, que plazos y condiciones, que categorías de usuarios y las responsabilidades que incurren los lectores.

**2.3.2.9.2.2. Acceso a colecciones externas:** Se canaliza a través del Servicio de préstamo Inter bibliotecario, por el que se ponen al alcance del usuario colecciones externas, de otros centros o unidades de información. Es el intercambio entre bibliotecas de parte de sus fondos, la forma más elemental y antigua de cooperación bibliotecaria. Permite acceder a fondos cuya consulta no es posible de otra forma, ya sea por razones de distancia o por no pertenecer al grupo de usuarios de una biblioteca determinada. A nivel de la Bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato, actualmente este servicio no está coordinado entre las diferentes bibliotecas.

### **2.3.2.9.3. Formación de Usuarios:**

En las bibliotecas universitarias son esenciales los servicios de formación de usuarios en su doble vertiente de orientación y adiestramiento sobre el uso de la biblioteca con el fin de un mayor y mejor aprovechamiento de sus recursos y de desarrollo metodologías para la investigación. Aspecto que no se lleva a cabo en las Bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato, especialmente en la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos.

#### **2.3.2.9.3.1. Contexto**

A través de las épocas las bibliotecas fueron modificando el enfoque y los contenidos utilizados para formar a sus usuarios. Durante cierto tiempo pusieron énfasis en dar a conocer el lugar de estudio y las fuentes impresas que allí se encontraban; su objetivo principal era organizar las colecciones y diseñar los servicios, que para ese entonces estaban destinados a los públicos universitarios y especializados. Así, el objeto de estudio para los bibliotecarios que estaban formando era la biblioteca y su organización, más que los usuarios en sí mismos. Debieron pasar unos cuantos años

hasta que apareciera el enfoque centrado en el usuario, donde la preocupación era cómo utilizar las fuentes y servicios; luego se puso énfasis en cómo seleccionar esas fuentes, y posteriormente en cómo hacer uso de la información.

A partir de los años '70, aparecen nuevos formatos de comunicación que son incorporados a la enseñanza junto al uso de los impresos ya existentes. Esto fue derivando en la adquisición de otro tipo de habilidades para el manejo de las fuentes. Más tarde aparece un nuevo enfoque basado en la localización y recuperación, relacionado con las estrategias de búsqueda y las diferentes fuentes para buscar información.

Posteriormente este enfoque fue criticado porque no se consideraba habilidades cognitivas más complejas, como el análisis, la síntesis y la evaluación.

Estas necesidades de formar o educar a los usuarios fue extendiéndose por América Latina, siendo México uno de los pioneros en incursionar en este tema, luego se extendió a Brasil, Colombia, Cuba y Costa Rica.

Aunque existía interés en capacitar, en estos países la formación de usuarios, todavía no estaba sistematizada, y tampoco se investigaba demasiado sobre el tema: las bibliotecas lo trataban como una instrucción para el conocimiento de fuentes y servicios.

En las Normas para bibliotecas universitarias españolas, se recogen brevemente algunas directrices para la formación: la Biblioteca debe promover sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo y desarrollar programas para la formación, y debe organizar visitas guiadas y contar durante el horario de apertura con la presencia de un bibliotecario profesional para atender y enseñar el funcionamiento de la biblioteca, sus instalaciones, sus equipos y uso de la colección.

Y otro aspecto que destaca es el siguiente: "El éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas dependerá directamente de la medida en que la Biblioteca pueda integrar su labor informativa en los planes y programas de estudios de la Universidad."

Estas breves pinceladas que se le dedican a la formación nos dan una idea de la relativa importancia que ha tenido hasta ahora la formación en la biblioteca

universitaria.

También se destaca la necesidad de integrar la labor informativa de la biblioteca en los planes de estudio de la universidad. Esto es muy importante, ya que responde al nuevo papel que debe desarrollar la biblioteca en el nuevo modelo universitario, integrándose en el aprendizaje del alumno de forma activa, incluyendo la capacitación en habilidades informacionales en los planes de estudio, y trascendiendo así el ámbito de la biblioteca. Esto se hará de forma presencial, semipresencial y autoformativa. Estas competencias genéricas, instrumentales, personales y sistémicas pueden ser enseñadas en parte por la biblioteca.

#### **2.3.2.9.3.2. Porqué es necesario formar a los usuarios**

El principal objetivo de toda unidad de información, llámese centro de documentación, centro de información, unidad de información, sistema nacional, red regional, o biblioteca, que es el término más difundido, es servir a sus usuarios; estos no sólo son una parte esencial, sino el eslabón final de la cadena de transferencia de la información.

Dentro de este contexto, destaca la carencia de una cultura bibliotecológica, la que trae como consecuencia que en general, solo una pequeña parte de la comunidad de una institución, haga uso de los diversos servicios que le ofrece su biblioteca.

En donde esto tiene matices preocupantes, es en el nivel universitario, en el que tanto docentes como alumnos, investigadores y aún los propios bibliotecarios no saben cómo encontrar la información pertinente en el momento oportuno y con optimización de tiempo y de recursos a su alcance.

Esto se da como un problema intrínseco, estrechamente ligado a la selección, almacenamiento y organización de las colecciones, así como a las actitudes negativas, a los locales inadecuados, al pobre manejo de las colecciones, a la escasa difusión y al fuerte apego al conservadurismo que aún ahora impide que los usuarios hagan uso de las colecciones más libremente.

Sobresale pues, en la biblioteca universitaria, la escasa formación que tienen los usuarios en el uso de la biblioteca, razón por la que en los últimos años se está tomando

conciencia de que el aparato informativo no puede satisfacer su objetivo, si no se cuenta con la amplia participación de los usuarios en calidad y cantidad.

La biblioteca tiene como misión facilitar el acceso a la información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, convirtiéndose en un soporte para el aprendizaje en la etapa universitaria y a lo largo de la vida, en su faceta profesional y también personal. Es necesaria la formación de usuarios expertos en la identificación, localización, evaluación y uso de los recursos de información.

#### **2.3.2.9.3.3. Tipos de usuarios**

Los usuarios de las bibliotecas, suelen clasificar de la siguiente manera:

- **Usuarios reales:** Son los que asisten a la biblioteca y hacen uso de sus servicios en forma esporádica o sistemática y son, por lo tanto tangibles, concretos y verdaderos.
- **Usuarios potenciales:** Constituyen toda la comunidad de la institución a la que la biblioteca debe satisfacer sus necesidades de información y que por lo mismo son posibles usuarios de los servicios bibliotecarios.

Otra clasificación que puede señalarse, es la realizada por la Universidad Autónoma de Guadalajara, según ésta los usuarios de las bibliotecas universitarias son:

- **Preuniversitarios:** Corresponden a un grupo de escolares cuyo grado de madurez es el suficiente como para empezar a desempeñar técnicas de trabajo científico y también porque son los cursos en los que la mayoría de planes de formación de usuarios ven conveniente inicializar el uso de las tecnologías de la información. Como necesidad de información propuesta, pensamos que la búsqueda de información para la creación de sus primeros trabajos, cuyo procedimiento se basa en el trabajo científico, es la más característica en este tipo de usuarios y así desarrollamos los correspondientes objetivos y actividades.
- **Universitarios:** Este tipo de usuario abarca básicamente a estudiantes universitarios y titulados o profesionales. En una visión amplia se podría

pensar que sus principales necesidades de información estarán relacionadas con actividades como completar apuntes de clase, realización de trabajos monográficos y lo que podríamos considerar primeros trabajos de investigación. Así, podemos decir que este grupo se caracteriza por una más estrecha relación con los soportes electrónicos, tema que se nos presenta como una verdadera arma de doble filo, ya que de ninguna manera podemos generalizar en un nivel de conocimientos que se corresponda a todos los integrantes del grupo. De esta manera volvemos a reiterar en la necesidad de la evaluación. Sus pretensiones así como los temas específicos en los que les interese investigar dependerán casi de cada uno de los individuos, dificultad añadida y a tener en cuenta para el desarrollo de las actividades.

- **Investigadores:** Se ubican aquí de forma general a aquellos que realizan tareas de investigación que precisan localizar información de una forma amplia y compleja, de forma que les sea posible obtener de forma exhaustiva información sobre un tema o área muy concreto del conocimiento, así como estar al día de forma eficiente de todas las novedades que surjan sobre ese tema. Es sin lugar a dudas, el grupo más complejo y a la vez más definido de los propuestos en esta clasificación.
- **Otros:** Bajo este perfil se identifica al usuario cuyas necesidades informativas son más bien cotidianas, pudiendo ser éstas la búsqueda de empleo, información general (prensa), ocio; literatura, juegos, arte, acontecimientos culturales, por tanto, podemos decir que nos encontramos ante la clasificación que incluye a la totalidad de la población.

#### **2.3.2.9.3.4. Dificultades de los usuarios**

Varias son las dificultades que encuentran los usuarios en las bibliotecas en la búsqueda de información y fundamentalmente están relacionado con:

- a) Establecer el Objetivo de la búsqueda

- Presentan los temas sin delimitar
- Presentan demandas excesivamente imprecisas
- No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental
- No parten de sus conocimientos previos
- No plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo

#### b) Búsqueda de los documentos

- No se orientan en el espacio de la biblioteca
- No conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos y clasificaciones
- Tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda
- Buscan sistemáticamente en los estantes
- No tiene en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro/Internet
- Esperan que el bibliotecario solucione la consulta

#### c) Localización de la información en los documentos impresos

- Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta
- No utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos: sumarios e índices
- No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía
- No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan

#### d) Obtención de la información

- Acumulan los documentos sin ningún método selectivo
- No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes
- No distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes

#### e) Reelaboración de la información

- Copian mensajes completos de libros y enciclopedias
- No elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes

- Tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal
- No tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado
- No consideran necesario citar las fuentes de información
- No se plantean los circuitos de la comunicación: no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción

#### **2.3.2.9.3.5 Rol del usuario**

Frente a las necesidades que se le presentan, el usuario deberá adquirir ciertas habilidades para adecuarlas a las tecnologías; para ello tendrá que:

- Especificar la necesidad de forma adecuada para que se pueda transferir a los lenguajes de máquina.
- Preguntar al sistema de manera concreta para recuperar información pertinente.
- Conocer las funciones de los sistemas y cómo utilizarlos.
- Identificar las posibles fuentes existentes en Internet requeridas para la investigación o área de estudio.
- Utilizar los medios de comunicación que provee Internet, para contactar a otras personas que estén trabajando en el tema de estudio.
- Aplicar estrategias adecuadas para saber por dónde comenzar la consulta, como puede ser la página de la institución, los índices de revistas electrónicas o los portales de otras organizaciones.
- Localizar recursos en línea a través de direcciones preestablecidas o nuevas.
- Seleccionar o rechazar las fuentes pertinentes a través de una evaluación de los contenidos.
- Saber cómo registrar y almacenar la información recuperada.
- Interpretar y analizar la información recuperada para evaluar la que será utilizada.
- Conocer cómo presentar y difundir el trabajo resultante.

#### **2.3.2.9.6. Rol del bibliotecario**

En la actualidad el perfil del profesional bibliotecológico ha evolucionado en consonancia con el desarrollo científico-técnico de la sociedad, su "imagen" se ha transformado, ahora es un profesional de la información, y su nombre toma distintas



denominaciones: bibliotecólogo, gestor de información, gestor del capital intelectual, ingeniero de información y mediador de información, entre otras acepciones.

El gestor de información, trabaja con la información, que es el recurso vital, la materia prima, a la cual debe sacarle el mayor provecho para convertirla en capital activo de la organización adelantándose a las necesidades de información de la organización a la cual presta sus servicios.

- Conoce los temas en los que trabaja su organización o su cliente. Desarrolla y gestiona servicios.
- Facilita formación y soporte a los usuarios del servicio de información, evalúa las necesidades, diseña, promociona servicios y productos de información.
- Desarrolla productos de información especializados para el uso interno o externo de la organización o para los usuarios individuales.
- Evalúa los resultados del uso de la información e investiga para solucionar los problemas de gestión de información.
- Mejora continuamente los servicios de información en respuesta a las necesidades cambiantes, es un miembro efectivo del grupo directivo y un consultor para la organización en temas de información.
- Tiene una visión amplia; busca asociación y alianzas.
- Tiene habilidad de comunicarse y sabe trabajar bien en equipo.
- Tiene espíritu de líder. Está comprometido con la formación continua y el desarrollo de su carrera profesional.
- Posee habilidades para los negocios y sabe captar nuevas oportunidades.
- Es flexible y tiene actitud positiva ante los cambios.

El nuevo perfil profesional del bibliotecario tiene que responder a las exigencias del mercado de trabajo y satisfacer de la mejor forma sus necesidades. Su actividad varía de acuerdo a la institución en donde se encuentre desarrollando su trabajo ya sea en distintos tipos de bibliotecas, como documentalista, gestor o asesor de información en alguna empresa u organización.

### **2.3.3. Programas de Formación de Usuarios**

Se le conoce como formación de usuarios al conjunto de actividades que desarrolla el personal bibliotecario para transmitir al usuario un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca. Su objetivo principal es instruirlos en los procesos de identificación, localización, selección, evaluación y utilización de datos e información.

Los programas de educación de usuarios son como ya se dijo, portadores de la imagen que la biblioteca quiere proyectar, por otra parte por sus características llegan a un número considerable de personas, posibilitan nuevas relaciones, mejor uso de colecciones y servicios y permiten agrupar al público en torno suyo.

Su planeación, organización y desarrollo, deben ser cuidadosos y realizar una evaluación de las actividades para verificar aciertos y fallas; por lo tanto, se hace indispensable diseñar un plan que guíe cada actividad del proceso, para asegurar el éxito del mismo.

La metodología comprende: el diagnóstico, la determinación de objetivos, la delimitación de contenidos, la selección de métodos y materiales, la prueba piloto, la implementación masiva y la evaluación.

Por último, para fines del programa de la UNESCO, se ha definido la Educación y la Formación del usuario de una manera genérica, que incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente con el objetivo de facilitar:

- El reconocimiento de sus propias necesidades de información
- La formulación de estas necesidades
- La utilización efectiva y eficaz de los servicios de información
- La evaluación de estos servicios

### **2.3.3.1. Niveles de formación:**

#### **2.3.3.1.1. Básico o inicial**

Dirigido a la comunidad en general, alumnos del primer semestre, preferentemente y se trata de señalar qué servicios y secciones tiene la biblioteca. Algunas de las metodologías a implementar en este nivel son: visitas guiadas, presentación de la biblioteca, difusión de servicios, construyendo un mapa de señales que el usuario pueda seguir sin perderse, etc.

#### **2.3.3.1.2. Intermedio**

Dirigido a aquellos individuos que ya poseen algún tipo de conocimiento acerca de los recursos y servicios que les ofrece la biblioteca. Se trata de formar en encontrar la información dentro de los documentos u otras fuentes de información. Formación en el uso de obras de referencia, textos científicos, búsqueda en Internet, y la aproximación a otras fuentes de información como archivos, unidades de investigación.

#### **2.3.3.1.3. Avanzado**

Dirigido a profesores, investigadores, graduados y estudiantes de carreras de posgrados. Se trata de proporcionar las habilidades y destrezas necesarias que permitan extraer la información precisa a las necesidades de cada usuario, analizarla y extraer las propias conclusiones a raíz de los datos recopilados. Formación en la discriminación de información no útil, recopilación de datos pertinentes a la búsqueda, selección de fuentes.

### **2.3.3.2. Modalidad**

Al determinar los diferentes niveles de formación, debemos tener en cuenta el número de participantes o cupo, que dependerá de la modalidad a implementarse, así:

#### **2.3.3.2.1. Modelos Colectivos**

Para las visitas guiadas, charlas de orientación, conferencias, sesiones de vídeos informativos, carteles, señalizaciones, etc., se aconseja que los grupos no superen los veinticinco o treinta personas. Supone un ahorro de tiempo, personal y dinero.

#### **2.3.3.2.2. Modelos Individuales**

En los casos de formación individual el usuario necesita y demanda este tipo de capacitación, ya sea porque es el más adecuado de aprendizaje o porque no dispone de tiempo para tomar un curso estructurado. Eficaz desde un punto de vista cualitativo ya que se adecua a las características y necesidades específicas de cada usuario, ideal con guías impresas o monográficas, instrucción asistida por ordenador, casetes-guía, etc.

#### **2.3.3.3. Los destinatarios**

Según vimos en el análisis de la situación de partida, la segmentación de usuarios realizada nos permite crear varios grupos según los intereses y necesidades más frecuentes. En este punto debemos concretar a qué tipo de usuarios nos vamos a dirigir. Por ejemplo, debemos sopesar si vamos a ampliar la formación a los usuarios externos de la universidad, si vamos a unir en el mismo grupo a los investigadores y a los alumnos de posgrado, etc. También podemos delimitar cuál va a ser el nivel de dificultad que será necesario para cada grupo, a nivel de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos se ha identificado los siguientes destinatarios y niveles, como se señala en el siguiente cuadro:

<b>DESTINATARIOS</b>	<b>NIVELES</b>
Estudiantes de grado	Básico / Intermedio / Avanzado
Estudiantes de posgrado e investigadores	Intermedio / Avanzado
Profesores	Intermedio / Avanzado
Personal Formador	Avanzado
Usuarios Externos	Básico / Intermedio / Avanzado

#### **2.3.3.4. Los programas de formación**

En primer lugar, la formación se va a articular en torno a programas elaborados teniendo en cuenta el tipo de usuario preferentemente.

Los programas de formación de usuarios deberán estar adaptados tanto para usuarios presenciales como virtuales, ya que cada día los usuarios están más habituados al empleo de las TICs, por lo que podríamos incorporar tutorías en línea, nuevos entornos de aprendizaje facilitados por las redes de telecomunicaciones y más concretamente por Internet. Es lo que se conoce como formación de usuarios virtuales, es decir, formación de usuarios a través de entornos Web.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE**

En este trabajo de investigación se aplicó un enfoque cualitativo, que permitió encontrar diferentes bibliografías con un enfoque dinámico y de cambio, obligándonos a que como bibliotecarios, seamos flexibles a la innovación lo que ayudó a la elaboración de un plan de formación de usuarios en el uso de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato, y además proponer las mejores alternativas de solución sin estancarse en una posición estática que impida que esta investigación conserve su dinamismo.

#### **3.2. MODALIDAD**

Para esta investigación se utilizó la Investigación bibliográfica documental, para la obtención de datos de la investigación, porque se hizo una búsqueda exhaustiva en bibliotecas, centros de documentación, Internet, etc., lo que permitió ampliar y profundizar diferentes enfoques y criterios de diversos autores, sobre el tema determinado.

#### **3.3. NIVEL**

Investigación Exploratoria – Descriptiva

Exploratoria por que este problema es poco investigado o desconocido en nuestro medio y nos permitió identificar aspectos importantes de los usuarios en el uso de la biblioteca, aumentando el grado de familiaridad con este tema.

Descriptiva porque esta investigación permitió determinar las características fundamentales del problema de estudio, es decir, detallar como es y como se está presentando en la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos, así como también crear un programa de formación de usuarios para la utilización eficiente de los servicios de la biblioteca.

### **3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

El análisis, se ha hecho en base a la recolección de datos considerados pertinentes y se ha transformado los diferentes criterios de autores de la bibliografía consultada, para estructurar un Programa de Formación de usuarios para el uso de los servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato de manera que, nos permita solucionar problemas que tienen los distintos tipos de usuarios.

#### **3.4.1. Recopilación de información bibliográfica**

##### **3.4.1.1. Fuentes**

- Bibliografía recopilada a lo largo de la especialización en Bibliotecología y Documentación.
- Internet, visitas a las páginas Web:

### 3.4.1.2. Análisis DAFO

<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existen programas de Formación de usuarios.</li> <li>• Dificultades de los usuarios en el uso de la información</li> <li>• Falta de formación técnica de los bibliotecarios.</li> <li>• No existe señalética.</li> <li>• No se fomenta el autoaprendizaje.</li> <li>• Falta de infraestructura tecnológica para la formación.</li> <li>• La biblioteca no dispone de una página web y una intranet de soporte.</li> <li>• No existe campañas de difusión.</li> <li>• Servicio de estantería cerrada.</li> <li>• No utilizan las Bases de Datos de la SENESCYT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración de las Autoridades de la Facultad en implementar Programas de Formación de Usuarios.</li> <li>• Personal comprometido e innovador.</li> <li>• Gran cantidad de recursos de información de calidad.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de interés de la plantilla docente por involucrar a sus alumnos en el uso de la biblioteca.</li> <li>• Varios tipos de usuarios, con diferentes niveles de conocimiento.</li> <li>• Falta de financiamiento para afrontar la gestión de cambio.</li> <li>• Falta de una política nacional de apoyo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convergencia de servicios de instituciones gubernamentales.</li> <li>• Instituciones de Organismos Internacionales Colaboradoras.</li> <li>• Reconocimiento de las Autoridades de la UTA, de la importancia de las Bibliotecas.</li> </ul>



### **3.4.1.3. Diseño de la propuesta**

Se ha diseñado un programa de formación de usuarios, siguiendo el siguiente esquema: está precedido por los antecedentes y la justificación, con los objetivos a desarrollar, cuenta con el análisis de factibilidad, la fundamentación teórica relacionada a la formación de usuarios, el marco metodológico, donde se describen todas las actividades que se van a desarrollar en el programa de formación de usuarios, una breve descripción de los métodos de formación elegidos, la tipología de actividades formativas, y una referencia a la difusión. Se menciona también los recursos, el presupuesto y tiempo necesario para la implementación del programa y por último la previsión de la evaluación del mismo.

## **CAPÍTULO 4**

### **CONCLUSIONES**

- A nivel de nuestra Universidad, no se cuenta con un programa establecido de Formación de Usuarios, que considere los destinatarios, los contenidos, metodologías, difusión, evaluación, etc. para que el usuario conozca lo que la biblioteca oferta.
- Se evidencia claramente las dificultades que presentan los distintos tipos de usuarios en la búsqueda, localización, reelaboración de la información.
- La biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato mantiene el servicio de estantería cerrada, lo que se convierte en una barrera, e impide a que el usuario haga uso directo del fondo bibliográfico.
- Existe poca interacción entre la biblioteca y la docencia, un porcentaje reducido de docentes e investigadores hacen uso de los servicios que posee la biblioteca.
- No existe capacitación al personal de biblioteca en cuanto a formar o educar a usuarios, ni tampoco en el campo informático que cada día se amplían y diversifican los servicios de los paquetes tecnológicos.
- Se evidencia que estudiantes, egresados, docentes, y público en general no hacen uso de las bases de datos que mantiene la UTA a través del Consorcio de Universidades.

## **CAPÍTULO 5**

### **RECOMENDACIONES**

- Desarrollar como propuesta un programa de formación de usuarios de la Biblioteca, con el propósito de que conozcan los servicios que brinda la biblioteca, además del fondo bibliográfico que ofrecen las distintas bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato, entre ellas la de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos, esto exige personal comprometido y preparado para enseñar con eficacia.
- Además se requiere capacitar al bibliotecario sobre las competencias profesionales que debe tener, tomando en cuenta los avances y necesidades específicas e impacto de las tecnologías actuales. Este programa debe reunir ciertas características especiales como ser flexibles y en constante evolución, en medida en que la Biblioteca amplía y diversifica las ofertas de servicios informativos a la comunidad universitaria.
- Se debe tener en cuenta las distintas tipologías de usuarios: alumnos, investigadores, profesores y usuarios externos, basándose en un buen nivel de conocimiento, contacto, comunicación y apoyo de los sectores del entorno académico, a través de los cuales se vincula la oferta de servicios con las máximas garantías de calidad, para lo que todas las acciones ejecutadas en la misma, estarán sometidas a la correspondiente evaluación, y en lo posible factibles de integrar la labor informativa de la biblioteca (Formación de usuarios) en los planes de estudio de la universidad
- La Universidad Técnica de Ambato realizó una inversión considerable para la adquisición de las bases de datos (e-libro, Proquest, Ebrary, Springer), por lo que es necesario que exista una mayor promoción para el uso.

## **CAPÍTULO 6**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**

#### **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

La formación de usuarios de la información debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje. Se busca que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa; así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos.

En la biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos se destaca la existencia de escasas actividades y servicios estructurados de formación de usuarios. Por

otra parte, se destaca la importancia y trascendencia de éstos no sólo en el propósito de contar con usuarios cada vez más informados, sino también y muy especialmente, para que los mismos, hagan uso efectivo de la información para la toma de decisiones, para mejorar su calidad de vida y para lograr mayores niveles de participación. El contar con usuarios autónomos en el uso de la información y generación de conocimiento.

La formación de usuarios tradicional se está viendo afectada también por este cambio de modelo y por las tendencias que desde los años 90 la desarrollan, de tal forma que ya no se centra sólo en enseñar a usar herramientas, sino que amplía su campo de acción instruyendo al usuario en localizar, acceder, evaluar y usar la información de forma autónoma. Y no podemos olvidar el papel fundamental que ha tenido el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, ya que han contribuido enormemente al desarrollo de esta nueva alfabetización del usuario.

La formación de usuarios está directamente relacionada con la alfabetización informacional ya que involucran la capacidad de comprender la importancia de usar la información en el momento indicado para resolver problemas; diseñar y aplicar estrategias eficientes de búsqueda de información, y operar con las herramientas prácticas y conceptos de la tecnología de la información para localizar, acceder, procesar y diseminar la información, hasta la capacidad de evaluarla para llegar a convertir la información en conocimiento.

Lo que se busca es que el usuario como ser social, desarrolle habilidades, competencias, conocimientos y actitudes tanto para el acceso y uso de fuentes impresas y electrónicas como recurso estratégico para el autoaprendizaje, así como para utilizar eficientemente las tecnologías de la información y la comunicación, que le permita tomar decisiones conscientemente para satisfacer sus necesidades de información.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

La formación de usuarios constituye un aporte valioso al desarrollo de una nación, en nuestro país ya se enfrenta a la emergencia de enseñarle al alumno universitario a utilizar los recursos con los que cuentan las bibliotecas.

En este trabajo se plantea un programa de formación de usuarios como una necesidad latente que debe afrontar las bibliotecas universitarias, esto debido a que los universitarios muchas veces no cuentan con habilidades para la recuperación de la información, y reelaboración de esa información para presentar trabajos académicos.

En nuestras bibliotecas en general, no son tan consultadas como en otros países, esto es debido a varios factores, entre ellos es la carencia de interés por la lectura, la falta de aprecio del valor que tienen nuestras bibliotecas, insuficiencia de buenas bibliotecas universitarias, públicas e infantiles, ausencia de un profesional que gestione el verdadero valor de la información.

Es ahí, donde se reconoce la importancia de la formación de usuarios ya que constituye un aporte valioso al desarrollo de una nación o comunidad, estos resultados solo se podrán observar a largo plazo, que son el producto de nuestra acción profesional, serán contundentes para lograr que las personas puedan ser hábiles con el manejo y uso de los recursos de información dentro de las bibliotecas universitarias.

Por ello, la tendencia que predomina en nuestro país es la de enfrentar la emergencia pues se necesita enseñarle a aquel estudiante a utilizar los recursos con los que cuentan las bibliotecas. Así, los esfuerzos realizados en ese sentido se han caracterizado más por la instrucción que por la educación de los usuarios, sin lograr que éstos lleguen a estar conscientes de las ventajas que les ofrece el uso y la explotación de los recursos informativos.

En este sentido la biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos acercará los servicios a toda la comunidad universitaria y favorecerá el uso de la lectura y búsqueda de la información. Por tanto, la formación de usuarios es una de las actividades educativas básicas más importantes.

Los programas de formación de usuarios son más necesarios a medida en que la biblioteca amplía y diversifica las ofertas de servicios informativos a la comunidad universitaria.

Su importancia radica en que si la biblioteca constituye el eje en torno al cual

se debe adherir la actividad educativa del centro, la formación de usuarios es el medio que permite poner en marcha todas sus potencialidades.

En la actualidad mantener un servicio de formación de usuarios supone un gasto económico y de tiempo que el personal bibliotecario tiene que afrontar y compartir con otras tareas técnicas, por lo que los responsables de las bibliotecas tienen que determinar una política clara de objetivos que permita establecer prioridades y conseguir de las instituciones de las que dependen mayor inversión en recursos humanos.

Las bibliotecas de nuestra Universidad han sido creadas como el pilar de la educación dentro de la comunidad universitaria y las bibliotecas especializadas son el mayor apoyo de conocimiento para los estudiantes, docentes e investigadores de la Facultad. Sin embargo, varios factores, entre ellos, la falta de educación en el uso de la biblioteca y por consiguiente las restricciones en el uso de sus servicios impiden un eficiente aprovechamiento de los recursos que se ponen a disposición de los usuarios.

Además en estas épocas cambiantes, con renovaciones políticas, sociales y tecnológicas, las bibliotecas deben ampliar sus responsabilidades y su horizonte laboral, análisis estadístico, evaluación, disseminación y comercialización de la información, nuevos tipos de usuarios, nuevas disciplinas, nuevos formatos de información, imágenes, hipertextos, educación a distancia, telecomunicación, protección de la información, derechos de autor y correo electrónico.

Pero cabe resaltar que para que tenga éxito un proyecto de formación de usuarios, en todas las bibliotecas y que se encuentren en las mismas condiciones, no radica solo en los servicios y equipos contratados, está en las personas. Entonces, es importante el operar un cambio cultural en los bibliotecarios, respecto a la forma de ver a los clientes y a la velocidad y calidad de sus servicios. Un segundo cambio cultural obedecerá a los clientes de estos servicios, generalmente académicos e investigadores, los cuales deberán aprender a trabajar más para optimizar esta oportunidad, cambiando la forma de procesar la información y que realmente responda a los intereses de los usuarios.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. General**

Enseñar al usuario de la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato, a utilizar los recursos y la información de manera eficiente.

### **6.4.2. Específicos**

- Formar usuarios autosuficientes y críticos de la información técnica consultada.
- Desarrollar habilidades en los usuarios para la localización de la información técnica pertinente.
- Conocer las necesidades de información de los distintos grupos de usuarios, que visiten la biblioteca de la FCIAL.
- Aplicar el programa propuesto, mediante diferentes actividades para la formación de usuarios eficientes.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **6.5.1. Aspectos técnicos**

La Universidad Técnica de Ambato y concretamente la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos, cuenta con personal capacitado que permite el desarrollo de la presente propuesta, bibliotecarios especializados para la formación de usuarios, además un analista programador, que ponga en línea la página web de la biblioteca y poder tener controlada toda la información sobre la formación virtual y el uso de la web.



### **6.5.2. Aspectos económicos**

Los diversos costos en los que se va a incurrir, como la remodelación de infraestructura, implementación de seguridades, las suscripciones electrónicas, los programas de difusión así como la conformación de consorcios para compartir gastos, los asumirá la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato.

### **6.5.3. Aspectos legales**

La Institución cuenta con su principal instrumento legal: El Estatuto o Reglamento Funcional con competencias para su propia organización, una de ellas la implementación de la propuesta, sin embargo será necesario normar algunos detalles, entre ellos: acceso a los prestamos, los temas de copyright y derecho de autor, seguridad de la información, acceso libre o pagado, etc.

### **6.5.4. Aspectos políticos**

Para el desarrollo de la presente propuesta existe el compromiso de las autoridades de la Facultad, pues consideran que la Formación de Usuarios en la utilización de la información, es un pilar fundamental en el proceso de enseñanza aprendizaje.

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN**

### **6.6.1. Elaboración del Programa de Formación de Usuarios**

#### **6.6.1.1. Contextualización**

Las formas de formar ofrecen una gran variedad de posibilidades que contribuyen a que el usuario sepa cómo informarse de manera efectiva e integre este conocimiento en

su proceso de aprendizaje.

Es importante aclarar a nuestros alumnos/usuarios que el uso de las fuentes de información depende de la naturaleza de la investigación y por tanto de la disciplina respectiva. Conocer y comprender las fuentes apropiadas para cada una, su cobertura temática, su nivel de accesibilidad, posibles costos, etc., les ayuda a realizar la búsqueda de información en el lugar correcto.

En respuesta a los objetivos planteados en esta propuesta, es de esperar que los alumnos/usuarios comprendan las características y aplicabilidad de las diferentes fuentes; así, al estar disponibles en sus áreas de trabajo e investigación, ellos sabrán cuándo y cómo utilizarlas, lográndose uno de los principales propósitos: que los usuarios adquieran autonomía y decisión en sus propias búsquedas de información.

La combinación de la formación presencial y la formación a distancia resultará equilibrada para hacer eficiente y eficaz el aprendizaje de los usuarios de la información. Esto le ayudará a saber relacionarse con la biblioteca, a conocerla y a adquirir competencias en información que podrá aplicar en sus labores diarias y en su desempeño profesional.

En cuanto a los contenidos que se incluyan en la formación, se irán adecuando a la tipología de los usuarios y a sus necesidades. Las modalidades de enseñanza y las herramientas se deberán planificar según el objetivo que se pretende conseguir.

No existe una fórmula general que transforme al usuario en un experto en el uso de la información, pero es posible lograr que sepa cómo encontrarla, cómo usarla.

#### **6.6.1.2. Aspectos Organizativos**

A continuación mencionaremos algunos puntos que se ha considerado en el esquema organizativo del programa de Formación de Usuarios:

- La **modalidad** implementada de las actividades son solo teórico y teórico-práctico.
- Los **requisitos** mínimos para el mejor aprovechamiento de los contenidos son: conocimiento en el manejo básico de PC (sistema operativo, aplicaciones informáticas, Internet).
- Elaboración de un **cronograma** de cursos y actividades en relación con el calendario académico.
- El **horario** para el desarrollo de las actividades que conforman la propuesta se coordinará con los módulos académicos y dar diferentes opciones para la asistencia (turnos por la mañana y por la tarde).
- Definición del **tiempo promedio** que llevará cada modalidad de formación. Para las sesiones de orientación o promoción (visitas guiadas, presentación de la biblioteca, servicios y recursos, manejo básico del catálogo, etc.) no menos de 30 a 45 minutos. Para la capacitación y adiestramiento en el manejo de catálogos, bases de datos, acceso a recursos en línea, no más de 2 a 3 horas.
- Determinación de **cupos de asistentes**. Para grupos numerosos el cupo será de no más de treinta asistentes, y para grupos reducidos, no más de diez.
- Definición de los **destinatarios** de los programas, esto determinará a qué nivel de formación corresponden: inicial (estudiantes de primer a cuarto semestre), medio (estudiantes de quinto y noveno semestre), avanzado (profesores, investigadores, egresados, graduados, etc).
- Posibilidad de **acreditación o certificación** por su aprobación, de los cursos de formación de usuarios, algo de interés especialmente para becarios e investigadores.

### 6.6.1.3. Selección de contenidos

La selección de los contenidos es fundamental para el éxito del programa. En esta etapa se ha utilizado todos los datos recabados en el estudio de las necesidades de los usuarios y en el análisis del personal formador.

En primer lugar, enseñaremos lo que al usuario le interesa. Por tanto ha

sido fundamental contar con contenidos estrechamente unidos a los planes de estudio, a la organización departamental, a las líneas de investigación y docencia que se imparten en la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos.

Se ha configurado un esquema donde se incluyen el conjunto de datos, informaciones, conceptos y procedimientos que los usuarios adquirirán durante el desarrollo del programa, recomendando que el programa avance de forma progresiva hacia niveles de complejidad más altos y que sean organizados en unidades temáticas. Estas están relacionadas y seguirán una secuencia lógica dirigida por un cronograma definido que incluye la carga horaria para el tratamiento de cada una de las unidades.

#### **6.6.1.4. Selección de metodologías de enseñanza**

Se trata de determinar la forma de enseñar, la elección dependerá del tipo de audiencia a los que están dirigidos. Algunas de éstas serán las siguientes:

- **La clase magistral:** Es un método de enseñanza centrado en el docente/formador, se tratará de transmitir conocimientos a través de la exposición continua de un conferenciante.
- **Trabajo en grupos:** Permitirá un contacto más personal con los usuarios a través de este método resolverán problemas prácticos aplicando conocimientos teóricos y recibiendo orientación por parte del docente/formador. El número de participantes no superará los diez. Se podrá combinar un seminario con el taller, siendo entonces un seminario-taller.
- **Las tutorías:** Constituirá una estrategia de enseñanza que complemente la formación personalizada. Requerirá de una instancia formal de encuentro entre el tutor y el alumnado en reuniones periódicas, ya sea en forma individual o en grupos de no más de cuatro integrantes.
- **Clases prácticas:** Aquí se analizarán ejercicios y supuestos aplicando los conocimientos teóricos a la resolución de casos y problemas concretos. Se

basarán en los conocimientos teóricos adquiridos previamente. Permiten aclarar los conceptos y favorecen el desarrollo de habilidades y destrezas.

Se podrá tomar **los Métodos instruccionales** de la enseñanza (Clasificación de Svinicki y Schwart), aplicables a modelos colectivos o individualizados, tales como:

- **Instrucción directa.** Donde la información será controlada y transmitida en una sola dirección por el bibliotecario y asimilada por el usuario (visitas guiadas, conferencias, guías).
- **Instrucción indirecta.** El usuario controlará el ritmo de su propio aprendizaje, descubriendo la información por sí mismo (exposiciones con discusión, preguntas, simulaciones por ordenador).
- **Instrucción semidirecta.** Será la combinación de los dos métodos anteriores, predeterminado por el bibliotecario, pero con participación activa del usuario. (charla teórica del bibliotecario con demostración y tiempo para preguntas, luego planteamiento de supuestos o casos que los usuarios deben resolver).

#### **6.6.1.5. Selección de recursos didácticos**

Comprenden aquellos elementos que sirven de apoyo a la enseñanza. Se seleccionarán de acuerdo a la metodología a emplear y las posibilidades que ofrece el poder utilizarlos en forma conjunta.

Las herramientas diseñadas para utilizar medios informáticos van a ser instrumentos indispensables, que permiten difundir contenidos en modo interactivo y multimedia, y que nos van a ayudar en su desarrollo. Los principales materiales y equipos son:

- Pizarra y tiza líquida
- El proyector de videos
- Pantalla de proyección

- La computadora y el infocus
- Materiales impresos

## **6.6.2. Actividades de Formación para los diferentes tipos de usuarios presenciales**

La Biblioteca, de forma previa a la elaboración de cualquier programa de formación de usuarios, realizó un análisis de necesidades informativas de sus usuarios. Dados los distintos niveles de necesidades informativas detectadas, la diversidad de formación cultural y educativa de los usuarios, se establecieron varias actividades de actuación. A continuación se ofrece una descripción de cada uno de ellos.

### **6.6.2.1. Mejorar la señalización de la biblioteca y hojas sueltas explicativas del uso de servicios de la biblioteca.**

Aún cuando este tipo de actuación no se considera estrictamente como actividad de formación de usuarios, se ha considerado la utilidad de ofrecer una información gráfica, visual o escrita básica, para que los usuarios sean lo más autónomos posible en la localización de los distintos servicios o secciones de la biblioteca. El siguiente cuadro recoge los títulos de las hojas explicativas elaboradas:

<b>Hojas explicativas de normas y servicios</b>
Bienvenido a la biblioteca
Normas de uso
Reglamento de préstamo
Centros de interés
Hemeroteca
Sección de audiovisuales
Sección para uso de internet
Servicio de préstamo interbibliotecario

#### **6.6.2.2. Curso de formación en el manejo de OPAC**

Destinado a usuarios que están familiarizados con el uso de otra biblioteca, pero desconocen el manejo de la Base de Datos WINISIS y consideran que no pueden aprender con la sola ayuda del manual de uso. Las sesiones serán de 10 minutos de duración, cada día, a las 11 y 17 horas.

#### **6.6.2.3. Ayuda informal en el manejo del OPAC**

Para los usuarios que se acercan confiadamente al OPAC y que incluso conocen su funcionamiento, pero se equivocan en la forma y planteamiento de las búsquedas. Se procederá de dos formas: acercándose directamente al usuario si se detecta que tiene problemas en el manejo del OPAC o invitándoles a acudir al terminal situado en la Sección de Información, tutelando sus búsquedas.

#### **6.6.2.4. Visitas guiadas semanales para usuarios que se apunta individualmente**

Destinado a usuarios que desean obtener un conocimiento más amplio de la biblioteca, sean o no usuarios habituales. Se apuntarán en una lista hasta formar un grupo y se llevará a cabo los miércoles a las 15:30 horas.

#### **6.6.2.5. Visitas guiadas para grupo**

Es el tipo de actividad más conocido y más practicado en las bibliotecas universitarias. Se efectuará a cualquier hora y día, a conveniencia del grupo solicitante. Los horarios y contenidos de las visitas están en función de las características del grupo. Fundamentalmente, estas visitas estarán dirigidas a paralelos y grupos de estudiantes del primer semestre.

#### **6.6.2.6. Acercamiento de la biblioteca a nuevos grupos de usuarios**

Como destinatarios se buscará casi siempre a grupos o colectivos formalizados (egresados, investigadores, profesores) porque presentan las ventajas de la inquietud o interés por determinados temas, poseen disponibilidad de tiempo, están localizados y se puede acceder fácilmente a ellos, además de que poseen cierta homogeneidad.

Se comenzará cursando una invitación a cada centro, para posteriormente concretar y girar la visita a la biblioteca. La experiencia ha demostrado que una visita guiada no es suficiente para que los destinatarios pudiesen comprender lo que es la biblioteca y su utilidad para ellos. De ahí que la actividad se desdoblará en dos sesiones, no muy alejadas en el tiempo: una visita previa del bibliotecario al centro para explicar el funcionamiento y posibilidades de la biblioteca y la posterior visita del grupo para conocer la organización y servicios de la biblioteca.

El objetivo fundamental perseguido es no sólo mostrar la biblioteca como complemento de la labor formativa de su centro, sino destacar la dimensión cultural, de ocio y de integración social que la biblioteca tiene; además el hecho de que la actividad se desarrollará en varias sesiones facilitará el que no se equipare la visita a la biblioteca con aquellas otras que realizan o las demás instituciones administrativas o culturales.

#### **6.6.3. Formación de usuarios en la web**

Internet se ha convertido en un medio y, al mismo tiempo, en un canal de comunicación, un lugar donde resulta fácil, en teoría, encontrar cualquier cosa, el usuario se ve ahora más indefenso que nunca a la hora de poder seleccionar, valorar y explotar convenientemente aquella información que resulta de interés y que realmente le va a ser útil, por lo que la labor del profesional bibliotecario se hace más inexcusable, tanto como intermediario y asesor de información, como en su papel de formador de usuarios.

En consecuencia, la formación de usuarios en la Web cumplirá dos papeles fundamentales: por un lado, dispondrá en la sede Web de la biblioteca aquellos recursos y



utilidades precisas para guiar, orientar e informar eficientemente al usuario para navegar por la biblioteca virtual; por otro lado, facilitará aquellos servicios y procedimientos de instrucción y asistencia bibliotecaria para hacer un uso más adecuado de la información disponible en el universo Internet.

Una buena formación de usuarios en un entorno virtual deberá seguir los mismos requisitos que una formación del tipo presencial. Es decir, la formación de usuarios online no tiene que sustituir la formación presencial, sino que más bien deben ser dos opciones que pueden y deben complementarse para promocionar un programa de formación de usuarios que abarque ambos procedimientos de actuación. Entre otras cosas, la formación online no podrá ser un sustituto de la formación presencial, ya que en muchas bibliotecas puede no resultar conveniente o rentable este procedimiento de instrucción; incluso la pérdida de contacto humano entre profesional y usuario es un riesgo de la formación online que aún está por solucionar, y que hace que la presencia mediadora de un bibliotecario formador en un proceso de instrucción y orientación bibliotecaria e informativa sea todavía absolutamente inexcusable.

El impacto de Internet en bibliotecas y otras unidades de información, así como su repercusión en la formación de los usuarios ha sido analizado muy acertadamente indicando los requisitos de contenido que debe cumplir una página Web orientada a facilitar la formación de usuarios.

Presentamos en forma de resumen los requisitos de contenido formativo con que contará la página Web.

A nivel de orientación bibliotecaria proporcionará:

- Información general sobre:

- . Ubicación de la unidad informativa: dirección, plano, etc.
- . Modo de acceso (medios de transporte, paradas de autobús)
- . Horario
- . Condiciones de acceso
- . Historia de la institución
- . Cursos de formación impartidos en la unidad, y formulario interactivo de inscripción.

- Normativa
  
- Colección o fondos que posee
  
- Servicios que presta y detalle de las condiciones de los mismos
  
- Visitas virtuales a la unidad
  
- Guías

En resumen, la formación virtual por Internet e Intranet, con tutoriales autoformativas o con sistemas de formación a distancia y sesiones presenciales, será muy útil para desarrollar la formación de nuestros usuarios.

#### **6.6.4. Descripción de la propuesta**

##### **6.6.4.1. Análisis de la situación de partida**

Antes de abordar la planificación, debemos conocer bien la situación en la que se encuentra la biblioteca.

Es conveniente recordar el análisis DAFO, con el propósito de conocer las debilidades y amenazas, fortalezas y oportunidades que se abren ante la biblioteca. Este análisis se realizó a nivel de la Universidad y se podría aprovechar esta información en esta etapa de mejoramiento en la prestación de servicios.

##### **6.6.4.2. Actividades para la implementación del programa de formación de usuarios**

###### **6.6.4.2.1. Señalización**

Es la primera instrucción que el usuario de la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos va a percibir para orientarse. Es lo que se llama señalética,

que será muy visible y de colores que combinen con el diseño interno de la biblioteca, nos permitirán informar sobre tres aspectos: ¿dónde ir? ¿cómo ir? y ¿cuándo ir?.

Los letreros que se van a utilizar son de dos tipos:

**Informativos:** para identificar un sector determinado Ejm: Hemeroteca, Catálogo computarizado, estanterías, referencia, etc.

**Orientadores:** para determinar orientaciones de localización, accesos, salidas de emergencia, direccionamiento, etc.

### **Actividades a desarrollarse en la Biblioteca de la FCIAL**

Una vez definido los espacios en que deben instalarse las señales, se colocarán de tal forma que éstas orienten la ubicación de los mismos, así:

### **El Acceso a la Biblioteca**

Se colocará un plano de la biblioteca en el hall principal de la planta baja, así como un cartel donde se anuncien los servicios, horarios, etc. todo esto ayudará a ampliar la información al usuario.

### **Elaboración de letreros con palabras claves:**

- Biblioteca
- Entrada
- Horario de servicio
- Escaleras

### **Áreas Administrativas (palabras claves)**

- Referencista
- Responsable de Procesos Técnicos

- Responsable de Hemeroteca
- Responsable de Servicios Bibliotecarios
- Responsable de Formación de Usuarios

#### **Área de Servicios Bibliotecarios (palabras claves)**

- Servicios Bibliotecarios
- Área de préstamo
- Préstamo a domicilio
- Préstamo Interbibliotecario
- Consulta de bases de datos
- Orientación e información a usuarios
- Fotocopiado

#### **Acceso a la colección (palabras claves)**

- Área de catálogos
- Área de catálogo automatizado
- Procedimientos de utilización
- Kardex

#### **Fondos bibliográficos (palabras claves)**

- Libros
- Publicaciones periódicas
- Obras más consultadas
- Tesis
- Microfilmes
- Disquetes y Cds
- Videos

#### **Área de Hemeroteca (palabras claves)**

- Hemeroteca
- Nuevas Adquisiciones
- Kardex
- Listado de títulos de revistas en orden alfabético
- Guías alfabéticas

### **Servicios internos de espacio público (palabras claves)**

- Salas de lectura
- Sala de internet
- Sala de lectura informal

### **Servicios públicos (palabras claves)**

- Sanitarios (hombres, mujeres)
- Guardaobjetos

### **Normas del área (palabras claves)**

- Reglamentos de la biblioteca
- Depósito de basura
- No fumar
- Guardar silencio
- No introducir alimentos
- Apagar los celulares

### **Medidas de seguridad (palabras claves)**

- Extinguidor
- Detectores de humo
- Botiquín
- Salida de emergencia

### **Salidas de la Biblioteca (palabras claves)**

- Salida
- Salida de emergencia

### **Otros (palabras claves)**

- Bodega
- Gradas

#### **6.6.4.2.2. Orientación** (charlas, visitas guiadas)

El usuario al ingresar a la biblioteca establece su primer contacto con la bibliotecaria (Referencista), para informarse sobre cuestiones puntuales como:

- Qué servicios ofrece la biblioteca ó como funciona un servicio determinado.
- En que horario se pueden realizar las consultas.
- Cómo encontrar un libro o cualquier otro documento.
- Si puede acceder a computadoras para hacer trabajos académicos.
- Si hay servicio de internet.
- Cuáles son los reglamentos y normativas, etc.

Para dar respuesta a estos requerimientos se realizarán las siguientes actividades:

- Se distribuirá material impreso como dípticos y trípticos para ayudar en el conocimiento y uso de la biblioteca a todo usuario nuevo que ingrese a la Unidad de Información.
- Se organizarán también charlas para presentar a la biblioteca con sus servicios, normas generales de asistencia y uso, distribución del fondo bibliográfico, normativa de préstamos, etc. Estas presentaciones se darán al inicio de cada semestre y tendrán una duración de 20 minutos, acompañada con imágenes en power point, que muestren los diferentes sectores y servicios de la biblioteca, para lo que se coordinara con los docentes de la asignatura de Metodología de la Investigación impartida a los primeros semestres.
- Las visitas guiadas orientadoras, dirigidas a los alumnos de primer semestre, es una actividad mediante la cual se realiza un recorrido por la biblioteca mostrando los recursos, instalaciones y servicios que pueden utilizar los usuarios.

### **6.6.4.2.3. Sesiones Formativas**

#### **6.6.4.2.3.1. Cursos de Formación de usuarios presenciales**

De manera periódica y a lo largo del curso académico, la Biblioteca de la Facultad ofrecerá a todos los miembros de la comunidad universitaria la posibilidad de asistir a actividades formativas Impartidas por personal especializado, en turnos de mañana o tarde y en grupos reducidos (máximo 15 personas), para dar a conocer y profundizar en la utilización de sus servicios y recursos.

Los cursos para los usuarios de los diferentes tipos de niveles, serán los siguientes:

## Primer curso: Fondo Bibliográfico de Referencia

**DURACIÓN:** 20 horas (Lunes y Martes de 3 a 4 pm en 10 semanas)

**METODOLOGÍA:** Instrucción directa. Controlada por el bibliotecario, dirigido a usuarios principiantes de primer semestre

**DESTINATARIOS:** Nivel Básico. Estudiantes de nuevo ingreso y primer semestre dentro de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos y Universidad.

<b>CONTENIDOS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
- Conocimiento del Catálogo.	- Conocer el catálogo automatizado para localizar documentos a partir del programa Winisis.	- Función del catálogo dentro de la biblioteca. - Manejo y funcionamiento del programa Winisis. - Práctica dirigida por el bibliotecario en la recuperación de registros.
- Conocimiento de las Obras de Referencia	- Conocer las características y tipos de obras de referencia.	- Explicación de los materiales existentes dentro de las obras de referencia. - Utilidad de las obras de referencia. - Recuperación por parte del alumno, de una obra de referencia (enciclopedias, anuarios, diccionario, etc.).
Conocimiento de la Hemeroteca.	Aprender a buscar información actual en áreas específicas del Conocimiento.	- Definición de lo que es una publicación periódica. - Explicación de la tipología de publicaciones periódicas. - Explicación de cómo usar el catálogo tanto en línea como manual para la recuperación de los títulos de revistas.



## Segundo curso: Fuentes de Información

**DURACIÓN:** 30 horas (Miércoles y Jueves de 3 a 4 pm. en 15 semanas)

**METODOLOGÍA:** Instrucción **Semidirecta**. Para usuarios que sólo necesitan una pequeña orientación ya que cuenta con algunas habilidades y actitudes que le permitirán buscar, evaluar y recuperar información según sus necesidades, solo que aún no es un experto.

**DESTINATARIOS: Nivel Intermedio:** Estudiantes a partir del segundo semestre dentro de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos y universitarios.

CONTENIDOS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES
- Conocimiento de la catalogación.	- Conocimiento de las normas de catalogación, simplificadas y adaptadas a las características de la biblioteca.	- Explicación del sistema de clasificación de la biblioteca. - Importancia y funcionamiento de la clasificación dentro de la biblioteca. - Práctica en la cual el alumno buscará en el catálogo un material indicado por el bibliotecario. - Localizar físicamente mediante la clasificación recuperada en el catálogo.
- Conocimiento de recursos materiales no bibliográficos.	- Conocer las características de las fuentes de información no bibliográficas. - Aprender a localizar y utilizar la información en formatos y soportes diferentes (Cds, Videos, etc.).	- Definición y clases de fuentes de información no bibliográficas. - Conocer e identificar las fuentes más destacadas en el área seleccionada.
- Conocimiento de acceso remoto a los recursos electrónicos.	- Conocer las posibilidades de acceder, mediante internet, a un gran volumen de información.	- Práctica del funcionamiento de las Bases de Datos, Revistas electrónicas, etc. - Prácticas realizadas por los alumnos con asesoramiento del bibliotecario para que el alumno domine el uso de las fuentes de información correspondiente a su área.

### **Tercer curso: Búsquedas documentales**

**DURACIÓN:** 40 horas (Viernes de 4 a 6 pm en 20 semanas)

**METODOLOGÍA:** Instrucción Indirecta. En la que el usuario descubre la información por sí mismo: para usuarios expertos o investigadores.

**DESTINATARIOS:** Nivel Avanzado. Estudiantes de tercer semestre en adelante, personal académico e investigador dentro de la Facultad y universidad.

<b>CONTENIDOS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Conocimiento de técnicas y estrategias avanzadas de búsquedas documentales de información</li><li>- Conocimiento de productos, servicios y recursos específicos</li><li>- Conocimiento de acceso remoto a los recursos electrónicos</li><li>- Conocimiento de los recursos bibliotecarios para revisiones bibliográficas, interpretación y elaboración de citas, autores y artículos citados, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aprender a realizar una búsqueda documental a partir de una necesidad específica de información.</li><li>- Utilizar los recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta sus normas de funcionamiento y su sistema de organización.</li><li>- Desarrollar criterios para la selección de la información.</li><li>- Identificar y utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información: sumarios e índices.</li><li>- Contrastar la Información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Explicación sobre lo que son las Estrategias de Búsquedas.</li><li>- Metodología de la Investigación.</li><li>- Delimitación de la Búsqueda.</li><li>- Opciones sobre fuentes de información para cubrir la necesidad informativa.</li><li>- Utilización de los recursos de información disponibles de la biblioteca.</li><li>- Hacer lista de fuentes de información especializadas en el área de los participantes del curso, sobre las fuentes impresas y electrónicas.</li></ul>

#### 6.6.4.2.3.2. Sesiones formativas bajo demanda

**Formación especializada A LA CARTA.** El solicitante puede proponer una formación determinada que cubra un campo de su interés y acordará con la Biblioteca las fechas en las que se podrá impartir el curso.

- **Fechas:** No definidas, a convenir con solicitante.
- **Destinado a :** Posgrado/Docentes/Investigadores
- **Duración:** En función de la solicitud
- **Lugar:** Biblioteca
- **Requiere inscripción:** Sí
- **Condiciones:** Sólo se organizarán estas sesiones cuando los destinatarios de la formación sean un mínimo de 10 personas.
- **Contenidos:** A definir entre solicitante y Biblioteca.
- **Solicitudes:** aquí cada uno podrá dar los datos de contacto de su biblioteca.

#### 6.6.4.2.3.3. Formación en línea

La biblioteca ofrecerá formación en línea y el usuario seleccionará el horario que mejor le convenga.

Actualmente, las TICs están transformando estas clásicas técnicas de formación en las instituciones educativas de nivel superior, con la autoformación y la formación no presencial, que son muy recomendables en nuestro caso, ya que ahorran costes y son un modelo activo de aprendizaje. Podemos dar acceso a esta formación virtual a través de la Intranet de la biblioteca. Se podría poner ejemplos de los cursos que se pueden dar a través de internet:

#### **Primer curso: OPACS (catálogos de acceso público en línea) en la web**

Se trata de un catálogo de acceso público a través de Internet. A través de este servicio, el usuario podrá buscar y obtener información sobre los fondos de la biblioteca

de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos. En función del sistema bibliotecario y de las políticas locales, permitiría conocer la situación en que se encuentra un determinado ejemplar.

### **Finalidad**

Dar a los usuarios la posibilidad de obtener información, en todo momento y lugar, sobre los diversos materiales que componen los fondos de la biblioteca.

### **Segundo Curso: OPAC PLUS en la web**

Se trata de un catálogo electrónico ampliado que combina archivos organizados en un formato estándar (como puede ser MARC) con enlaces directos a otros materiales publicados en Internet.

### **Finalidad**

Brindar a los usuarios la posibilidad de obtener información, en todo momento y lugar, sobre los diversos materiales que componen los fondos de la biblioteca, así como acceder a través de Internet a informaciones de texto, imagen o multimedia relacionadas con los mismos.

### **Tercer Curso: Revistas electrónicas y periódicos electrónicos (bajo licencia)**

Son revistas electrónicas producidas por editoriales externas a la biblioteca. Algunas de estas revistas electrónicas sólo están disponibles, -debido a las restricciones contempladas en los contratos de licencia-, en los locales físicos de las bibliotecas (licencia de campus), mientras que otras pueden distribuirse a varios usuarios domésticos, generalmente en el marco de una organización o de una zona geográfica limitada.

El valor añadido de la biblioteca consistirá, a corto plazo, en presentar al usuario una serie de revistas electrónicas sobre diversos temas. La biblioteca podrá anotar los enlaces para facilitar el acceso en una red de bibliotecas.

**Finalidad**

Desarrollar y ampliar los servicios principales de la biblioteca de la FCIAL en Internet.

Para estos cursos se tomará en cuenta las siguientes disposiciones:

**Fechas:** Es abierto, no hay fechas de cierre

**Destinado a:** Alumnos de grado/Posgrado/Docentes/Investigadores

**Duración:** No hay límite de tiempo establecido

**Inscripción:** El acceso es abierto con el correo

**Dirección de acceso:** [fcial.edu.ec/biblioteca/](http://fcial.edu.ec/biblioteca/)

**6.6.4.2.3.6. Difusión**

No olvidamos la necesidad de dar difusión al Programa de Formación. Su éxito dependerá de la capacidad de difundirlo convenientemente. Veremos la difusión del programa de formación desde dos puntos de vista:

El Programa en sí mismo como una herramienta de difusión de la biblioteca, que da a conocer sus recursos y servicios a la comunidad, haciendo que aumente su nivel de uso. Contribuye a mejorar y potenciar la imagen de la biblioteca dentro de la institución.

El Programa como elemento difundible, necesitará a su vez una campaña de marketing y de comunicación que lo impulse, para que sea conocida por los usuarios y así puedan acceder a este servicio.

En nuestro caso, se ha planificado la difusión del servicio, imbricada en un Plan de Marketing y en un Plan de Comunicación generales de la biblioteca. La biblioteca probablemente no va a tener un departamento de marketing, así que será el propio personal de la biblioteca el que asuma esta función.

Las herramientas para la promoción del producto y los distintos canales de difusión, serán: en primer lugar, la creación del material publicitario para la promoción, los mismos que pueden ser:

**Material impreso:** carteles, marca-páginas, catálogos, cartas de servicio, hojas informativas, gigantografías, puntos de lectura, folletos, con una serie de indicaciones sobre los datos que deben contener estos últimos: nombre del curso; contenido del curso; número de asistentes; fechas, horas y duración del curso; ubicación de la sesión; cómo matricularse; cómo ponerse en contacto con la biblioteca; experiencia o conocimientos previos necesarios para asistir.

Se destacará la actividad formadora en la carta de servicios de la biblioteca, y que se elabore un catálogo con todos los cursos en sus distintas modalidades. También se tendrá en formato papel todas las guías de uso de recursos como bases de datos, índices de citas, recursos electrónicos, etc.

**Material electrónico y multimedia:** correos electrónicos tipo, sms tipo, modelos de salvapantallas, contenido actualizado sobre los cursos para la web, formularios de inscripción en los cursos para la web, vídeos divulgativos, animación en Flash para la página web sobre los cursos.

Con respecto a los primeros, los medios electrónicos, tenemos varios a nuestra disposición. Hoy en día la página web de la biblioteca y la web de la institución matriz serán elementos indispensables, ya que son muy consultados por el colectivo universitario. Por ello, serán uno de los principales medios de difusión electrónica.

Con respecto a la web principal de la universidad, se intentará que se publiciten los cursos en la página principal (en forma de banner, como noticia, en la agenda electrónica universitaria) al menos durante un tiempo y coincidiendo con el comienzo del semestre.

Otro medio importante será el uso del correo electrónico, que nos servirá para enviar a todos los clientes, al comienzo de las actividades académicas, un correo tipo, con la programación completa y, posteriormente, según vayan discutiendo las

actividades de interés para cada segmento, les enviaremos otro correo solo con las acciones formativas dirigidas a ellos, con una temporalidad determinada, por ejemplo, por trimestres.

**Relaciones públicas** dentro de la biblioteca, es fundamental centrarse en varios aspectos. En primer lugar, se contará con la implicación directa y el compromiso de todo el personal de la biblioteca para una buena atención al usuario. Se creará un manual de procedimiento para el personal que esté en contacto con los usuarios, en los puntos de atención a los mismos. En segundo lugar, se establecerá una serie de canales de comunicación fluidos con otros estamentos universitarios implicados en el proceso.

Estas relaciones cambiarán según el segmento de usuarios al que nos dirijamos, para delimitar las acciones a llevarse a cabo con estos contactos:

- Presentar los módulos y acciones formativas a las autoridades académicas correspondientes a principio de curso, para su difusión e integración en la planificación académica de los centros.
- Enviar la oferta formativa en papel y por correo electrónico a comienzo de curso, y la específica por segmentos de forma trimestral a las autoridades académicas.
- Enviar las listas de distribución la información de cada curso unos días antes de que comiencen.
- Enviar en forma personalizada y electrónica a cada usuario, para ahorrar costes.
- Coordinar con los profesores las actividades a realizar para implicarles en las mismas, consiguiendo así una mayor afluencia de alumnos.
- Contar con el Servicio de Alumnado y las Secretarías para insertar hojas informativas en el sobre de matrícula.

Será fundamental que las revistas o periódicos, escritos o electrónicos de la propia facultad y por qué no de la Universidad se hagan eco periódicamente de las actividades programadas. Por su parte, la Biblioteca difundirá el material impreso y electrónico por sus canales habituales, ayudando en la colocación de carteles en puntos estratégicos del campus.

**Otros materiales:** todo material puramente promocional, como separadores de hojas, carpetillas, lapiceros. Otros posibles medios de difusión serán el envío de sms y la difusión de las actividades a través de las pantallas informativas de la biblioteca o de la universidad.

## **6.7. DISEÑO ORGANIZACIONAL**

### **6.7.1. Directrices**

- Actividad permanente de la Biblioteca de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos.
- Responsabilidad de la Dra. Miriam Aponte, autora de la propuesta.
- La ejecución la realizarán las dos bibliotecarias que laboran en la unidad.

### **6.7.2. Recursos**

#### **6.7.2.1. Humanos**

- 2 Bibliotecarias
- 1 Diseñador gráfico
- 1 Especialista en informática
- 2 Pasantes



### **6.7.2.2. Recursos físicos**

#### **Equipos y Materiales**

- Materiales de oficina
- Material de Difusión (carteles, marca páginas, hojas informativas, etc).
- Computadores
- Laptop
- Infocus
- Pantalla para proyección
- Fotocopiadora
- Teléfono

#### **Instalaciones**

- Una oficina con las instalaciones adecuadas
- Una aula de capacitación
- Estaciones de trabajo

### **6.7.2.3. Socialización**

- Eventos de difusión
- Elaboración de boletines, trípticos, gigantografías.

### 6.7.3. Presupuesto (para el semestre)

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO (US)</b>	<b>TOTAL</b>
<b>RECURSOS HUMANOS UTA</b>			
Bibliotecarias	2	2800	14600
Diseñador Gráfico	1	1000	6000
Especialista en Informática	1	1500	9000
<b>RECURSOS FISICOS</b>			
Material de oficina		500	500
Computadores	3	700	2100
Laptop	1	1000	1000
Infocus	1	500	500
Pantalla de proyección	1	100	100
Fotocopiadora	1	2500	2500
Teléfono	1	200	200
<b>INSTALACIONES</b>			
Estaciones de trabajo	4	180	720
<b>SOCIALIZACION</b>			
Capacitación	2	1600	3200
Material de Difusión		1500	1500
<b>TOTAL</b>		<b>14080</b>	<b>41920</b>

#### 6.7.4. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES PARA LA FORMACION DE USUARIOS DE LA BFCIAL	MESES					
	1	2	3	4	5	6
1. SEÑALIZACION						
a. Elaboración de rótulos	XXXX	XXXX				
b. Aplicación	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
2. ORIENTACION						
a. Referencia	XXXX	XXXX	XXXX		XXXX	XXXX
b. Charlas	XXXX	XXXX				
c. Visitas Guiadas	XXXX					
3. SESIONES FORMATIVAS						
a. Cursos de FU presencial	XXXX	XXXX				
4. SESIONES FORMATIVAS ( Bajo demanda)	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
5. FORMACION EN LINEA (Semipresencial)	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
6. DIFUSION	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX

#### 6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Vamos a preparar elementos de evaluación sobre el aprendizaje del alumno, y también abordaremos la función docente, el diseño de la instrucción y las circunstancias organizativas del programa, evaluando tanto el proceso como el producto. Va a ser, por tanto, un proceso continuo que involucrará a todos los agentes implicados, los formadores, los planificadores y los usuarios.

Para la evaluación de la Programa, debemos construir una serie de indicadores para tener claro qué es lo que queremos medir, y determinar los datos a recoger para cada aspecto con las herramientas necesarias para ello (encuestas, estadísticas, cuestionarios...). En este caso, nos interesa tanto el índice de satisfacción de los usuarios como otro tipo de datos, que nos darán información de tipo cuantitativo más fácilmente medible, por ejemplo:

Con la recogida de estos datos, podemos elaborar distintos indicadores, por ejemplo:

- Número de actividades realizadas.
- Número de actividades programadas.
- Número de asistentes.
- Número máximo de alumnos posible.
- Número de guías consultadas.
- Número de guías realizadas.
- Número de tutoriales de autoformación consultados.
- Número de tutoriales de autoformación realizados.

Podemos recabar otro tipo de datos, como horas de formación impartida, número de sesiones por biblioteca y por materia, para analizar la incidencia de la formación en el uso de servicios y recursos, el número de artículos descargados o de accesos a las bases de datos según el colectivo de usuarios, etc.

Otras herramientas de evaluación que también podemos utilizar son: encuestas; entrevistas; uso de observadores independientes

Sin duda, el mejor indicador del éxito será el aumento de la satisfacción de los usuarios con la formación al terminar cada actividad.

En la formación virtual, el uso del correo electrónico, los foros y los chat también sirve como herramienta de evaluación en los cursos tutorizados. En los tutoriales autoformativos, los test son una de las mejores herramientas.

## **CAPÍTULO 7**

### **MATERIALES DE REFERENCIA**

#### **BIBLIOGRAFÍA:**

CARREIRA, I. 2002. Técnicas auxiliares de biblioteca. 4 ed. Madrid: Editorial Complutense. 263 p.

CÓRDOBA GONZALEZ, SARAY (1998) La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. In *Ciência da Informação*, 27(1) pág. 61-65, Ibict - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.

GOLSING, M. 2002 Servicio de referencia: editado por Octavio Rojas L.; Traducido por Margarita Muñoz. Bogota: Rojas Eberhard. 142p.

HERRERA, L.; MEDINA, A.; NARANJO, G. 2004. Tutoría de la Investigación Científica. Quito: Diemerino Editores. 252 p.

MERLO, J.; SORLI, A. 1997. Bibliotecología y documentación en Internet. Madrid: Centro de Información y Documentación Científica. 150 p.

MONFASANI, R. E.; CURZEL, M. F. 2006. Usuarios de la Información: formación y desafíos. Buenos Aires: Argentina, Alfagrama, 31, 32, 224 p.

VELASQUEZ, L. s/a. Elaboración de proyectos y tesis de posgrado: Guía metodológica. UTA, CEPOS. 45p.

VOGT, H. (2004). El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 131p.

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO. 2008. Reglamento del Centro de Estudios de Posgrado (CEPOS-UTA). 27 p.

## **PÁGINAS WEB:**

BARO- MAÑA 2009. "Dificultades de los usuarios en las etapas de búsqueda". (En línea) Disponible en: <http://informarecuperacion.blogspot.com/2009/11/dificultades-de-los-usuarios-en-las.html>

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA. 2009/2010. "Programas de formación de usuarios sobre uso de la biblioteca y sus recursos" (En línea) Disponible en: <http://www.eui.upm.es/biblio/intranet/Documentacion/formacionsobreusodelabibliotecaysusrecursos.pdf>

CANO, VIRGINIA. BIBLIOTECARIO A GESTOR DE INFORMACIÓN. ¿CAMBIO DE NOMBRE O NUEVAS COMPETENCIAS? (EN LINEA) DISPONIBLE EN: <http://www.sinic.gov.co/sinic/publicaciones/archivos/127-2-3-17-200671111174.doc>

CARREIRA D. ISABEL. 2002. "Técnicos auxiliares de biblioteca de la UCM". Madrid, España, editorial Complutense. <http://es.wikipedia.org/wiki/Biblioteca>

CERETTA SORIA, MARIA GLADYS. 2002. "El vínculo interactivo biblioteca universitaria-usuario en el siglo XXI: algunas consideraciones para fortalecer este relacionamiento". Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. (En línea) Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/147/14701302.pdf>

CRUZ DOMINGUEZ, GISELA. 2009. "Programa de Alfabetización Informacional para bibliotecarios". Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Cuba. (En línea) Disponible en: <http://www.flacsoandes.org/dspace/bitstream/10469/1367/1/Programa%20de%20Alfabetizaci%c3%b3n%20Informacional%20para%20bibliotecarios..%20Idalmis%20G.%20Cruz.pdf>

CONCEPTO Y MISIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. "Clases de bibliotecas. Concepto, función y servicios de las distintas clases de bibliotecas". 2007. (En línea) Disponible en: [http://docs.google.com/Doc?docid=dgg8jkfg\\_27ghqsxk&hl=es.-](http://docs.google.com/Doc?docid=dgg8jkfg_27ghqsxk&hl=es.-)

GOLDIN, DANIEL. "Continuidades y discontinuidades: tentativas para comprender procesualmente la formación de usuarios de la cultura escrita." *Lectura Y Vida* 24.1 (March 2003): 6(8). Academic OneFile. Gale. Universidad Técnica de Ambato. 17 Nov. 2009 <<http://find.galegroup.com/itx/start.do?prodId=AONE>>.

LINARES, R. C. *Bibliotecología y Ciencia de la Información: ¿subordinación, exclusión o inclusión?* (En línea). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_3\\_04/aci07304.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_3_04/aci07304.htm)

MENDOZA, LUZ MA. 2007. "Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios"(Enlínea). Disponible en: [www.dgbiblio.unam.mx/servicios/.../educa.html](http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/.../educa.html)

PINEDA, M. "El rol del bibliotecólogo en la sociedad de la información" (En línea) Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos6/biso/biso.shtml>

RENDÓN GIRALDO, NORA ELENA; ROCÍO HERRERA CORTÉS. "Hacia una formación de usuarios de la información en entornos locales." Información, Cultura y Sociedad 19 (Dec 2008): 35(28). Academic OneFile. Gale. Universidad Técnica de Ambato. 17 Nov. 2009 <<http://find.galegroup.com/itx/start.do?prodId=AONE>>

RENDÓN GIRALDO, NORA ELENA, EDILMA NARANJO VÉLEZ, Y CLAUDIA MA. GIRALDO ARREDONDO. 2005. "Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto Latinoamericano". Revista Interamericana de Bibliotecología 18 Nov. 2009 <<http://find.galegroup.com/itx/start.do?prodId=AONE>>.

RUTH LOPEZ ZAZO. 2007. "Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: propuesta de planificación para CRAI". Universidad Complutense de Madrid. (En línea) Disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10057.pdf>

TECNOLOGICO DE MONTERREY. "Formación de usuarios". (En línea). Disponible en: <http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/servicios/formacion.html#talleres>

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. "Formación de usuarios". (En línea). Disponible en: <http://docencia.udea.edu.co/biblioteca/formacion-usuarios/guiadelcurso/introduccion.html>

VALLE, C. 1998. "El papel del gestor de la información en las organizaciones a las puertas del siglo xxi". (En línea). Disponible en: <http://www.citeulike.org/user/veralopez/article/7330655>

UNIVERSITAT JAUME I. "ALFIN Acceso a los recursos de información bibliográfica y documental de la Universitat Jaume". (En línea) Disponible en: <http://www.uji.es/CA/cd/cas/formacion/>.

WIKIPEDIA, 2010. "La biblioteca: concepto, funciones, clasificación". (En línea). Disponible en: <HTTP://ES.WIKIPEDIA.ORG/WIKI/BIBLIOTECA>